

Министерство образования и науки Российской Федерации  
**Нижекамский химико-технологический институт (филиал)**  
Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего профессионального образования «Казанский национальный  
исследовательский технологический университет»

# **ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**Нижекамск  
2012**

**УДК 007**

**Г 93**

Печатаются по решению редакционно-издательского совета Нижнекамского химико-технологического института (филиала) ФГБОУ ВПО «КНИТУ».

**Рецензенты:**

**Александрова И.В.**, кандидат социологических наук, доцент;

**Потапова С.А.**, кандидат социологических наук, доцент.

**Губина, Н.В.**

**Г 93** Исследование систем управления : методические указания / Н.В. Губина, А.И. Мухаметова. - Нижнекамск : Нижнекамский химико-технологический институт (филиал) ФГБОУ ВПО «КНИТУ», 2012. - 74 с.

Представлены методические указания по изучению лекционного курса дисциплины, подготовке к семинарским занятиям, написанию курсовых проектов, составленные в соответствии с программой дисциплины «Исследование систем управления».

Предназначены для студентов всех форм обучения, обучающихся по направлениям 080400 «Управление персоналом» и 081100 «Государственное и муниципальное управление».

Подготовлены на кафедре государственного и муниципального управления, социологии и менеджмента НХТИ (филиала) ФГБОУ ВПО «КНИТУ».

**УДК 007**

© Губина Н.В., Мухаметова А.И., 2012

© Нижнекамский химико-технологический институт (филиал) ФГБОУ ВПО «КНИТУ», 2012

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1. Тематический план и сетка часов.....	6
2. Содержание дисциплины.....	7
2.1. Лекционный курс.....	7
2.2. Семинарские занятия.....	12
3. Самостоятельная работа студентов.....	24
3.1. Темы докладов.....	25
3.2. Вопросы к экзамену.....	28
3.3. Тесты проверки качества усвоения дисциплины «Исследование систем управления».....	30
4. Методические рекомендации к написанию курсовых проектов.....	42
4.1. Требования к содержанию и оформлению курсовых проектов.....	42
4.2. Темы курсовых проектов.....	46
5. Контрольные задания для студентов заочного отделения	49
5.1. Основные требования к выполнению и оформлению контрольных работ.....	49
5.2. Тематика вопросов контрольных работ.....	50
6. Информационно-методическое обеспечение.....	52
Глоссарий.....	54

## **Введение**

В условиях динамичности современного производства и общества управление должно находиться в состоянии непрерывного развития, которое сегодня невозможно обеспечить без исследования тенденций и возможностей, без выбора альтернатив и направлений развития. Развитие и совершенствование предприятия базируется на тщательном и глубоком знании деятельности организации, что требует проведения исследования систем управления. Дисциплина «Исследование систем управления» занимает важное место в Государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования и входит в вузовский компонент цикла общепрофессиональных дисциплин.

***Основная цель изучения дисциплины «Исследование систем управления»:***

- *развить* у студента творческие способности, перспективное мышление, вкус к исследовательской деятельности, мотивировать научный и новаторский подход к управлению;

- *дать знания и навыки* практического исследования систем управления, анализа существующих ситуаций и проблем управления, опирающегося на предвидение и понимание будущего.

***Задачи изучения дисциплины:***

1. *Способствовать пониманию:*

1) места и роли курса как в системе социальных и управленческих знаний, так и в формировании профессиональных качеств менеджера по управлению персоналом;

2) специфики систем управления;

3) форм реализации различных уровней управления и его объективного характера;

4) особенностей среды управления.

*2. Развить способности:*

5) определять уровень управляемости социальных, экономических, политических процессов;

6) рассматривать управление различными процессами с гуманитарных позиций;

7) формировать аналитический взгляд на проблемы управления.

*3. Выработать умения и навыки:*

8) пользоваться общенаучными и частными методами для анализа реальной действительности;

9) определять показатели систем управления и производить их расчеты;

10) управлять процессами и объектами в любых условиях управленческой среды.

*После освоения данного курса студент должен:*

1) знать теоретические основы исследования систем управления;

2) уметь проводить прикладные исследования в области управления;

3) знать и уметь применять на практике различные методы, используемые для сбора социальной и экономической информации;

4) уметь оценивать эффективность управления;

5) иметь представление о формах и последствиях воздействий на человека и организацию различных методов управления.

Освоение данной дисциплины должно опираться на знание математики, социологии, психологии, экономической теории и других наук.

## 1. Тематический план и сетка часов для студентов

Наименование тем	Формы обучения					
	Очное		Очно-заочное		Заочное	
	Лек- ции	Сем/ СРС	Лек- ции	Сем/ СРС	Лек- ции	Сем/ СРС
1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека	2	4/2	2	2/4	1	Сам-но/8
2. Методология исследования систем управления	2	6/4	2	2/6	2	Сам-но/9
3. Системный анализ в исследовании управления	2	4/4	2	2/6	Сам-но	Сам-но/9
4. Состав и выбор методов исследования систем управления	2	4/4	2	2/6	Сам-но	1/8
5. Социально-экономическое экспериментирование и экспертные оценки в управлении организационными системами	2	4/4	2	2/6	Сам-но	1/8
6. Параметрическое исследование и факторный анализ систем управления	2	4/4	2	2/4	1	Сам-но/9
7. Социологические исследования систем управления	2	6/4	2	2/6	2	1/8
8. Исследование как объект управления	2	2/2	2	2/6	Сам-но	1/8
9. Диагностика систем управления	2	2/3	2	2/5	Сам-но	Сам-но/8
<b>Всего 85 часов:</b>	<b>18</b>	<b>36/31</b>	<b>18</b>	<b>18/49</b>	<b>6</b>	<b>4/75</b>

## 2. Содержание дисциплины

### 2.1. Лекционный курс

#### **Тема 1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека**

Наука как система. Генезис научного мышления. Логика. Основные общелогические формы мышления. Формы теоретического мышления. Всеобщие научные законы. Общие научные законы. Закономерности. Логика построения теории.

Исследование. Типология исследований. Характеристики исследования. Фундаментальные и прикладные, количественные и качественные, уникальные и комплексные исследования.

Исследование в практике управления. Плановое развитие организации. Виды планирования. Проектирование функционирования и развития системы управления. Прогноз. Связь управленческого решения, прогнозирования и планирования.

Модель и требования, предъявляемые к ней. Виды моделей. Практические области использования системы моделей. Социальное программирование.

Креативность и потребность в креативных исследованиях. Самопознание и рефлексия. Предметно-рефлексивные отношения. Рефлексия и организационно-деятельностный анализ. Рефлексивные исследования процессов управления.

#### **Тема 2. Методология исследования систем управления**

Понятие «методология». Цель исследования. Объект и предмет исследования. Научный подход.

Отличие проблемы от задачи. Классификация проблем. Характеристики проблемы. Этапы распознавания проблем. Уровни постановки проблем. Методологические принципы исследования проблем.

Этапы процесса исследования. Гипотеза и ее роль в исследовании. Поисковые исследования. Построение гипотез с

помощью дедуктивного рассуждения. Альтернативные конкурирующие гипотезы. Разработка гипотезы и концепции исследования систем управления.

Операциональные связи между теорией и наблюдением. Показатели, значения, их взаимосвязи. Операционализация как отношение между понятием, переменной и измерением.

Измерение как элемент исследования. Индикаторы. Инструменты измерения. Уровни измерения. Шкалирование. Номинальные, порядковые и интервальные шкалы. Влияние уровня измерения на интерпретацию данных.

Ошибки измерения. Валидность измерения. Формы конструктивной валидности. Надежность измерения. Верификация измерения. Стандарты и эталоны в измерении систем управления.

### **Тема 3. Системный анализ в исследовании управления**

Возникновение системного подхода. Система. Понятия, определяющие структуру систем управления. Особенности исследования систем.

Классификация систем. Виды систем управления. Особенности исследования технических, эргатических, организационных систем управления.

Свойства систем. Целостность. Функционирование. Равновесие. Адаптация. Гибкость. Самоорганизация. Эффективность. Жизнеспособность. Эмерджентность.

Принципы анализа и синтеза систем управления. Виды анализа и синтеза систем управления. Уровни исследования и структура показателей систем управления.

Концептуальные основы определения целей. Принципы построения целевой модели системы. Конкретизация и измерение целей.



#### **Тема 4. Состав и выбор методов исследования систем управления**

Эмпирические и мыслительно-логические методы исследования. Индукция и дедукция. Метод классификации. Декомпозиция и стратификация. Обобщение. Правила классификации. Типология. Доказательство и его надежность. Аналогия.

Процессы диверсификации исследования: потребность, настоящее и будущее. Методы случайного, интуитивного поиска. Методы систематического поиска. Методы логического поиска. Интуиция.

Организация тестирования системы. Методология и этапы тестирования. Построение модели тестирования системы. Маркетинговое тестирование.

Предпосылки и критерии тестирования личности. Правила формулировки высказываний. Надежность и валидность тестов. Репрезентативность. Этапы и правила тестирования личности. Типология тестов: свободные, структурированные, шкалированные, графические тесты. Тесты способностей. Социально-психологические тесты.

#### **Тема 5. Социально-экономическое экспериментирование и экспертные оценки в управлении организационными системами**

Эксперимент. Виды экспериментов: активный, лабораторный, натурный, материальный, мыслительный, качественный, однофакторный и т.п. Зависимые и независимые переменные.

Принципы экспериментирования. Рандомизация. Принцип оптимального использования факторного пространства. Методики эксперимента. Этапы классического эксперимента. Особенности вычислительного эксперимента. Компоненты, переменные, параметры, функциональные связи. Постановка задачи.

Деловые игры. «Открытие успешного бизнеса». «Эффективный менеджмент». «Инновационная стратегия фирмы». «Индикаторы успеха фирмы». Кейс-стади. Метод решения практических задач управления.

Экспертиза. Принципы работы экспертов. Метод SWOT-анализа. Последовательная оценка целей.

#### **Тема 6. Параметрическое исследование и факторный анализ систем управления**

Постановка параметрических исследований. Параметры оценки коммерческой, финансовой, операционной деятельности. Параметры оценки использования ресурсов. Оценка устойчивости системы.

Понятие «фактор». Основные факторы, влияющие на эффективность управления в организации.

Элементы внутренней среды организации. Основы исследования микросреды. Уровень знаний и умений персонала. Параметры человеческих ресурсов. Структура системы управления. Параметры процессов управления.

Модель внешней среды организации. Политическая, экономическая, социальная и технологическая составляющая внешней среды. Параметры конкурентов, потребителей, рынка рабочей силы. Основы исследования макросреды.

#### **Тема 7. Социологические методы исследования систем управления**

Виды социологических исследований. Программа и план исследования. Логический анализ основных понятий. Измерение социальных явлений и процессов.

Методы опроса. Метод наблюдения. Метод анализа документов. Измерение социальных установок. Методы социометрии. Метод фокус-групп. Выборочный метод.

Принципы кодирования закрытых вопросов. Полнота и точность заполнения опросника. Статистическая группировка. Ряды распределений. Составление таблиц. Графики и

диаграммы. Математическая обработка данных. Вычисление индексов.

Характеристики прогностических моделей. Виды прогнозирования. Метод разности средних уровней. Метод среднего темпа роста. Метод сглаживания динамического ряда. Регрессионный анализ.

### **Тема 8. Исследование как объект управления**

Схема научно-исследовательской работы (НИР). Этапы выполнения НИР. Этапы материализации результатов НИР.

Особенности личности исследователя. Требования к современному специалисту. Типология мышления. Искусство мышления. Содержание и особенности креативного образования. Профессия. Креативные роли. Ключевые функции исследователей.

Проектирование и прогнозирование НИР. Обоснование проекта НИР. Планирование НИР. Расчет эффективности НИР.

### **Тема 9. Диагностика систем управления**

Организационная диагностика. Потребности организации в диагностике. Принципы диагностики систем управления. Концептуальные начала диагностики.

Организационные патологии и их виды: наследственные, ситуативные, потенциальные. Симптоматика патологий и противоречий. Структурная патология. Господство структуры над функцией. Нарушение иерархии структур. Патология управленческих решений. Противоречивость гипотез стратегии. Пределы роста. Подмена проблемы. Размывание целей. Патологии организационного поведения. Дублирование организационного порядка. Конфликты.

Систематизация методов диагностики. Методы на основе системных параметров. Диагностика стратегических аспектов управления. Вычислительные эксперименты.

## **2.2 Семинарские занятия**

### **Тема 1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека**

#### ***Занятие 1***

1. Фундаментальные связи и отношения как источник исследовательской деятельности.
2. Содержание исследовательской деятельности.
3. Исследования в современном менеджменте.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

#### **Темы докладов:**

1. Принципы исследования систем управления.
2. Ключевые концепции исследования систем управления.
3. Категория и общая классификация научных исследований.
4. Современная парадигма исследования систем управления.

#### **Литература**

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – С.11-50.
2. Коротков, Э.М. Исследование систем управления / Э.М. Коротков. – М. : ООО Издательско-консалтинговая компания «ДеКА», 2000. – С.19-25.

#### ***Занятие 2***

1. Система управления как объект моделирования.
2. Рефлексивное исследование систем управления.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

**Темы докладов:**

1. Теория управления организацией.
2. Причинность исследования систем управления.
3. Структурные модели иерархии.
4. SADT-модели организационных систем.
5. Архетипы систем управления.

**Литература**

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – С.96-142.
2. Коротков, Э.М. Исследование систем управления / Э.М. Коротков. – М. : ООО Издательско-консалтинговая компания «ДеКА», 2000. – С.63-65.

**Тема 2. Методология исследования систем управления*****Занятие 1***

1. Методология исследования: понятие и практическое содержание.
2. Классы проблем и методические основы их исследования.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

**Темы докладов:**

1. Процессуально-методологические схемы исследования систем управления.
2. Подходы к исследованию проблем.
3. Циклы исследования проблем.
4. Стратегические и тактические дилеммы.

## **Литература**

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – С.96-115.

2. Коротков, Э.М. Исследование систем управления / Э.М. Коротков. – М. : ООО Издательско-консалтинговая компания «ДеКА», 2000. – С.30-39.

### ***Занятие 2***

1. Роль гипотез в исследовании.
2. Интерпретация и операционализация.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

### **Темы докладов:**

1. Виды гипотез и принципы их выдвижения.
2. Ключевые гипотезы и аксиомы управления
3. Социальное измерение.
4. Поиск индикаторов измерения.
5. Социальные индикаторы

## **Литература**

1. Горшков, М.К. Прикладная социология : методология и методы : учебное пособие / М.К. Горшков, Ф.Э. Шереги. – М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – С.37-51.

2. Бородкин, Ф.М. Социальные индикаторы : учебник / Ф.М. Бородкин, С.А. Айвазян. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – С.120-277.

3. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – С.40-42

### ***Занятие 3***

1. Шкалирование измерений.

2. Соответствие показателей измерения реальным процессам и состояниям.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

**Темы докладов:**

1. Система шкал.
2. Типы шкал измерения.
3. Валидность и надёжность.

**Литература**

1. Горшков, М.К. Прикладная социология : методология и методы : учебное пособие / М.К. Горшков, Ф.Э. Шереги. – М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – С.51-67.

2. Коротков, Э.М. Исследование систем управления / Э.М. Коротков. – М. : ООО Издательско-консалтинговая компания «ДеКА», 2000. – 288 с.

**Тема 3. Системный анализ в исследовании управления**

***Занятие 1***

1. Методологические аспекты системного анализа.
2. Классификация систем управления.
3. Основные свойства систем.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

**Темы докладов:**

1. Системный анализ — конструктивное направление исследования процессов управления.
2. Рефлексивные системы и их особенности.
3. Социотехнические системы.
4. Основные подходы в системном исследовании.

### **Литература**

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – С.167-175.

2. Игнатъева, А.В. Исследование систем управления : учебное пособие / А.В. Игнатъева, М.М. Максимцев. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – С. 24-39.

### **Занятие 2**

1. Анализ и синтез систем управления.
2. Целевая модель системы управления.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

### **Темы докладов:**

1. Система управления как объект исследования.
2. Основные принципы системного подхода.
3. Типология видов экономического анализа.
4. Функционально-стоимостной анализ.

### **Литература**

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – С.175-186.

2. Баканов, М.И. Теория экономического анализа : учебник / М.И. Баканов, А.Д. Шеремет. – М. : Финансы и статистика, 1999. – С.191-224.

3. Коротков, Э.М. Исследование систем управления / Э.М. Коротков. – М. : ООО Издательско-консалтинговая компания «ДеКА», 2000. – С.68-76.



## **Тема 4. Состав и выбор методов исследования систем управления**

### ***Занятие 1***

1. Общенаучные методы исследования.
2. Методы интуитивного поиска.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

#### **Темы докладов:**

1. Морфологический анализ.
2. Формальные методы исследований.
3. Эвристические методы исследований.
4. Синектика.
5. Содержание метода Мэтчета.

### **Литература**

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – С.51-72.
2. Игнатьева, А.В. Исследование систем управления : учебное пособие / А.В. Игнатьева, М.М. Максимцев. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – С. 59-87.

### ***Занятие 2***

1. Тестирование систем управления.
2. Тестирование личности.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

#### **Темы докладов:**

1. Тест характеристик продаж.
2. Тест «Кривая сбыта».
3. Тесты психологических характеристик.
4. Исследование состояний стресса и фрустрации.
5. Тесты способностей.

## Литература

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – С.305-309.
2. Панкова, Л.Н. Введение в стратегический менеджмент : часть 1. Структурогенез систем в управлении : учебное пособие / Л.Н. Панкова, В.Н. Паутов. – М. : Книжный дом «Университет», 2000. – 125 с.
3. Губина, Н.В. Социальная напряженность в монопрофильном городе: опыт социологического исследования: монография / Н.В. Губина. - Казань: РИЦ «Школа», 2007. - С.12-87.

### **Тема 5. Социально-экономическое экспериментирование и экспертные оценки в управлении организационными системами**

#### *Занятие 1*

1. Классификация экспериментов.
2. Методология эксперимента.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

#### **Темы докладов:**

1. Социально-экономический эксперимент.
2. Моделирование как метод ИСУ.
3. Причинный анализ.
4. Маркетинговые эксперименты.
5. Исследование систем управления методами финансового анализа и бюджетирования.
6. Исследование систем управления на основе аудита.
7. Особенности исследования систем управления на основе бухгалтерского учета.

### **Литература**

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – С.270-286.
2. Панкова, Л.Н. Введение в стратегический менеджмент : часть 1. Структурогенез систем в управлении : учебное пособие / Л.Н. Панкова, В.Н. Паутов. – М. : Книжный дом «Университет», 2000. – 125 с.
3. Игнатьева, А.В. Исследование систем управления : учебное пособие / А.В. Игнатьева, М.М. Максимцев. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – С. 132-136.

### **Занятие 2**

1. Методы экспериментирования.
2. Экспертные оценки.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

### **Темы докладов:**

1. Деловые игры.
2. Метод хозяйственных ситуаций.
3. Метод решения практических задач управления.
4. Метод Дельфы.
5. Метод «мозгового штурма».
6. Методология экспертных оценок.

### **Литература**

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – С.286-292, – С.154-161.
2. Панкова, Л.Н. Введение в стратегический менеджмент : часть 1. Структурогенез систем в управлении : учебное пособие / Л.Н. Панкова, В.Н. Паутов. – М. : Книжный дом «Университет», 2000. – 125 с.

## **Тема 6. Параметрическое исследование и факторный анализ систем управления**

### ***Занятие 1***

1. Параметрическое исследование систем управления.
2. Факторный анализ систем управления.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

### **Темы докладов:**

1. Параметрический метод в ИСУ.
2. Управленческий учет в системном исследовании.
3. Исследование и проектирование управленческих решений.
4. Аналитико-расчётный метод в ИСУ.
5. Исследование и проектирование структур управления.

### **Литература**

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – С.188-210.
2. Игнатьева, А.В. Исследование систем управления : учебное пособие / А.В. Игнатьева, М.М. Максимцев. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – С.105-142.

### ***Занятие 2***

1. Исследование внутренней среды организации.
2. Исследование внешней среды организации.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

### **Темы докладов:**

1. Анализ политического окружения организаций РТ.
2. Факторы экономического окружения организаций РТ.
3. Состояние социальной среды организаций РТ.

4. Анализ технологического окружения организаций РТ.
5. Анализ подсистемы производственного руководства.
6. Анализ управления персоналом.

#### **Литература**

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – С.211-270.
2. Игнатъева, А.В. Исследование систем управления : учебное пособие / А.В. Игнатъева, М.М. Максимцев. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – С. 132-145.

#### **Тема 7. Социологические методы исследования систем управления**

##### ***Занятие 1, 2***

1. Подготовка социологического исследования.
2. Методы сбора социологической информации.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

##### **Темы докладов:**

1. Общественное мнение (структура, функции).
2. Специфика исследования общественного мнения.
3. Метод экспертной оценки.
4. Социологический эксперимент.

#### **Литература**

1. Горшков, М.К. Прикладная социология : методология и методы : учебное пособие / М.К. Горшков, Ф.Э. Шереги. – М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – С.12-256.
2. Губина, Н.В. Социальная напряженность в монопрофильном городе: опыт социологического исследования: монография / Н.В. Губина. - Казань: РИЦ «Школа», 2007. - С.88-165.

### **Занятие 3**

1. Подготовка информации к обработке и обобщение результатов исследования.
2. Прогнозирование социальных процессов.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

#### **Темы докладов:**

1. Общие подходы к интерпретации социологических данных.
2. Выявление взаимосвязи признаков.
3. Использование результатов социологического исследования в управленческой деятельности.
4. Исследование социальной напряженности в монопрофильном городе.

#### **Литература**

1. Горшков, М.К. Прикладная социология : методология и методы : учебное пособие / М.К. Горшков, Ф.Э. Шереги. – М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – С.256-291.
2. Губина, Н.В. Социальная напряженность в монопрофильном городе: опыт социологического исследования: монография / Н.В. Губина. - Казань: РИЦ «Школа», 2007. - С.166-279.

#### **Тема 8. Исследование как объект управления**

1. Научно-исследовательская работа.
2. Исследователь и необходимые ему качества.
3. Управление исследованиями.

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

### **Темы докладов:**

1. Проектирование имиджевых кампаний организации (этапы, ресурсы).
2. Проектное обоснование PR-кампаний (этапы, ресурсы).
3. Сетевое планирование исследований.
4. Управление стоимостью исследования.
5. Ответственность исследователя.
6. Мышление исследователя.
7. Пути развития способностей и навыков исследователя.

### **Литература**

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – С.336-360.
2. Груничев, А.С. Управление проектами : учебное пособие / А.С. Груничев. – Казань : Изд-во Казанск. Ун-та, 2005. – С. 54-77.
3. Марков, А.П. Проектирование маркетинговых коммуникаций : Рекламные технологии. Связи с общественностью. Спонсорская деятельность / А.П. Марков. – Спб. : СПбГУП, 2005. – С. 220-226; – С.243-259.
4. Коротков, Э.М. Исследование систем управления / Э.М. Коротков. – М. : ООО Издательско-консалтинговая компания «ДеКА», 2000. – С.26-30.
5. Бор, М.З. Основы экономических исследований. Логика, методология, организация, методика / М.З. Бор. – М. : Изд-во «ДИС», 1998. – С.120-126.

### **Тема 9. Диагностика систем управления**

1. Концепция организационной диагностики
2. Ключевые организационные патологии
3. Методы диагностики систем управления

*Форма контроля: опрос, обсуждение докладов.*

### **Темы докладов:**

1. Диагностическое исследование проблемы социального участия.
2. Диагностика трансформации системы управления вузом в условиях реформы образования.
3. Диагностика конфликта управленческих традиций в ситуации слияния-поглощения корпораций.
4. Социально-историческая диагностика в градостроительном проектировании.

### **Литература**

1. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – С.310-335;
2. Социология управления: стратеги, процедуры и результаты исследований / отв. ред. А.В. Тихонов [и др.]. – М. : «Канон+» РООИ «Реабилитация», 2010. – С. 127-270.

### **3. Самостоятельная работа студентов**

Самостоятельная работа студента должна базироваться на учебной хрестоматии, лежащей в основе изучаемой дисциплины, с привлечением рекомендованной литературы и Internet-ресурсов. Приоритет должен отдаваться литературе, имеющей ссылки на официальные, опубликованные и действующие нормативно-правовые и нормативные документы, а также учебной литературе с грифом «Рекомендовано УМО» либо «Рекомендовано Министерством образования и науки».

#### ***Работа студентов внеаудиторная***

1. Подготовка к ответам на вопросы семинара:
  - чтение лекций по теме;
  - изучение учебной литературы;
2. Подготовка к письменным работам:
  - изучение дополнительной научной литературы;



- составление глоссария по результатам анализа литературы.

3. Подготовка и защита докладов.
4. Подготовка и защита курсового проекта.
5. Подготовка и сдача экзамена.

***Работа преподавателя по организации СРС и контролю ее результатов***

- 1) Выдача вопросов для самостоятельного контроля знаний по дисциплине;
- 2) Проведение текущего контроля усвоения теоретического материала – устный опрос, проверка письменных работ по темам;
- 3) Подготовка тестовых заданий и контрольных работ;
- 4) Формулировка направления исследования.

***Виды контроля результатов СРС***

<b>Наименование раздела</b>	<b>Вид контроля</b>	<b>Срок</b>
1. Каждое занятие	Опрос	Еженедельно
2. По всем темам	Подготовка докладов	В течение семестра
3. Самостоятельная подготовка к контрольным работам	Тестирование	5-я и 14-я неделя
4. Разработка курсового проекта по выбранной теме	Публичная защита результатов исследования	17-я неделя
5. Подготовка по всем темам	Проверка письменных работ и глоссария	В течение семестра
6. Подготовка к экзамену	Экзамен	19-я неделя

***3.1 Темы докладов***

1. Принципы исследования систем управления.
2. Ключевые концепции исследования систем управления.

3. Категория и общая классификация научных исследований.
4. Современная парадигма исследования систем управления.
5. Теория управления организацией.
6. Причинность исследования систем управления.
7. Структурные модели иерархии.
8. SADT-модели организационных систем.
9. Архетипы систем управления.
10. Процессуально-методологические схемы исследования систем управления.
11. Подходы к исследованию проблем.
12. Циклы исследования проблем.
13. Стратегические и тактические дилеммы.
14. Виды гипотез и принципы их выдвижения.
15. Ключевые гипотезы и аксиомы управления
16. Социальное измерение.
17. Поиск индикаторов измерения.
18. Социальные индикаторы
19. Система шкал.
20. Типы шкал измерения.
21. Валидность и надёжность.
22. Системный анализ — конструктивное направление исследования процессов управления.
23. Рефлексивные системы и их особенности.
24. Социотехнические системы.
25. Основные подходы в системном исследовании.
26. Система управления как объект исследования.
27. Основные принципы системного подхода.
28. Типология видов экономического анализа.
29. Функционально-стоимостной анализ.
30. Морфологический анализ.
31. Формальные методы исследований.
32. Эвристические методы исследований.
33. Синектика.

34. Содержание метода Мэтчета.
35. Тест характеристик продаж.
36. Тест «Кривая сбыта».
37. Тесты психологических характеристик.
38. Исследование состояний стресса и фрустрации.
39. Тесты способностей.
40. Социально-экономический эксперимент.
41. Моделирование как метод ИСУ.
42. Причинный анализ.
43. Маркетинговые эксперименты.
44. Исследование систем управления методами финансового анализа и бюджетирования.
45. Исследование систем управления на основе аудита.
46. Особенности исследования систем управления на основе бухгалтерского учета.
47. Деловые игры.
48. Метод хозяйственных ситуаций.
49. Метод решения практических задач управления.
50. Метод Дельфы.
51. Метод «мозгового штурма».
52. Методология экспертных оценок.
53. Параметрический метод в ИСУ.
54. Управленческий учет в системном исследовании.
55. Исследование и проектирование управленческих решений.
56. Аналитико-расчётный метод в ИСУ.
57. Исследование и проектирование структур управления.
58. Анализ политического окружения организаций РТ.
59. Факторы экономического окружения организаций РТ.
60. Состояние социальной среды организаций РТ.
61. Анализ технологического окружения организаций РТ.
62. Анализ подсистемы производственного руководства.
63. Анализ управления персоналом.
64. Общественное мнение (структура, функции).
65. Специфика исследования общественного мнения.

66. Метод экспертной оценки.
67. Общие подходы к интерпретации социологических данных.
68. Выявление взаимосвязи признаков.
69. Использование результатов социологического исследования в управленческой деятельности.
70. Исследование социальной напряженности в монопрофильном городе.
71. Проектирование имиджевых кампаний организации (этапы, ресурсы).
72. Проектное обоснование PR-кампаний (этапы, ресурсы).
73. Сетевое планирование исследований.
74. Управление стоимостью исследования.
75. Ответственность исследователя.
76. Мышление исследователя.
77. Пути развития способностей и навыков исследователя.
78. Диагностическое исследование проблемы социального участия.
79. Диагностика трансформации системы управления вузом в условиях реформы образования.
80. Диагностика конфликта управленческих традиций в ситуации слияния-поглощения корпораций.
81. Социально-историческая диагностика в градостроительном проектировании.

### ***3.2 Вопросы к экзамену***

1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека.
2. Методология исследования: понятие и практическое содержание.
3. Проблема в методологии исследования.
4. Процессуально-методологические схемы ИСУ.
5. Состав и использование общенаучных методов исследования.

6. Конструирование определений.
7. Методы классификации, обобщения и типологии.
8. Методы морфологического анализа.
9. Методы доказательства.
10. Методы моделирования.
11. Полемика и эксперимент.
12. Содержание понятия «система».
13. Система управления как объект исследования.
14. Основные принципы системного подхода.
15. Социологические методы.
16. Метод тестирования.
17. Методы экспертных оценок и SWOT-анализа.
18. Взаимодействие факторов.
19. Интуиция в деятельности человека.
20. Метод «мозгового штурма».
21. Метод синектики.
22. Методы проектирования концепций.
23. Метод Мэтчета.
24. Исследовательский потенциал и принципы эффективности исследовательского процесса.
25. Фактологическое обеспечение исследования.
26. Оценки в исследовании систем управления.
27. Прогнозирование и планирование.
28. Функционально-логические прогнозные исследования.
29. Математические методы прогнозирования.
30. Виды плановых исследований.
31. Математические методы планирования.
32. Исследование форм представления планов.
33. Исследование систем управления методами финансового анализа и бюджетирования.
34. Исследование систем управления на основе аудита.
35. Особенности исследования систем управления на основе бухгалтерского учета.
36. Экспериментальные исследования: роли и классификация.

37. Методы теории планирования эксперимента.
38. Специалист исследовательского типа.
39. Мышление исследователя.
40. Креативное обучение современного специалиста.

### ***3.3 Тесты проверки качества усвоения дисциплины «Исследование систем управления»***

*Часть I. Задание с выбором нескольких верных ответов  
Из предложенных вариантов ответов выберите  
несколько верных.*

1. Анализ – это:
  1. мысленное или реальное разделение объекта на элементы;
  2. результат исследования;
  3. прием, посредством которого из некоторого множества объектов выделяются не принадлежащие исходному множеству;
  4. сопоставление предметов или явлений в той или иной сфере действительности;
  5. метод исследования посредством расчленения и сопоставления.
  
2. Перечислите элементы дерева целей:
  1. норма;
  2. актер;
  3. матрица;
  4. политика;
  5. исход.
  
3. К основным методам построения концепции исследования систем управления можно отнести:
  1. дивергенцию;
  2. апробацию;
  3. трансформацию;

4. медитацию;
5. конвергенцию.

4. К общенаучным методам исследования систем управления относятся:

1. моделирование;
2. доказательство;
3. экспериментирование;
4. метод мозгового штурма;
5. метод тестирования.

5. В зависимости от связей между звеньями систем управления выделяют их следующие типы:

1. прямые;
2. линейные;
3. функциональные;
4. матричные;
5. бригадные.

6. Общими показателями системы управления являются:

1. состав и структура функций управления;
2. распределение полномочий;
3. уровень защиты;
4. информационное обеспечение;
5. отношения между работниками.

7. К основным принципам системного подхода можно отнести:

1. принцип целостности;
2. принцип прямооточности;
3. принцип развития;
4. принцип однозначности;
5. принцип вариантности.

8. Перечислите основные качества, необходимые эксперту:

1. усидчивость;
2. высокий профессиональный уровень;
3. лояльность;
4. независимость суждений;
5. порядочность.

9. Компонентами плана выступают:

1. цели;
2. начальное состояние;
3. средства;
4. связи;
5. приоритеты.

10. Модель должна соответствовать следующим требованиям:

1. достаточно полно отражать особенности и сущность исследуемого объекта, чтобы можно было замещать его при исследовании;
2. подсказывать решения проблемы;
3. основываться на единстве критериев;
4. представлять объект в упрощенном виде;
5. давать возможность перехода к реальности.

*Часть II. Задание с выбором одного верного ответа*

*Из предложенных вариантов ответов выберите только один верный вариант.*

11. Что такое метод исследования?

1. Средство оптимизации исследования.
2. Определение состава проблем.
3. Способ проведения исследования.
4. Исследовательские способности менеджера.
5. Алгоритм исследования.



12. Что такое методология исследования?

1. Совокупность методов исследования.
2. Логическая схема исследования.
3. Плановый подход к исследованию.
4. Соответствие целей и средств исследования.
5. Эффективный прием получения знаний.

13. Какой из перечисленных методов относится к общенаучным?

1. Доказательство.
2. Статистический анализ.
3. Социометрический анализ.
4. Тестирование.
5. Хронометрирование.

14. Какое из определений наиболее полно отражает понятие «исследование»?

1. Это способ получения дополнительной информации.
2. Это способ использования знаний в практической деятельности.
3. Это навыки анализа и проектирования.
4. Это вид деятельности человека.
5. Познание законов природы и общества.

15. Что понимается под целью исследования?

1. Выбор предмета исследования.
2. Проблема развития.
3. Познание тенденций развития.
4. Совокупность фактов.
5. Идеальный образ научного освоения будущего.

16. К базовым формам организационных систем относится:

1. Цветок;
2. Звезда;
3. Метеорит;

17. Система управления – это:

1. совокупность отношений управления в организации;
2. совокупность ресурсов организации;
3. совокупность работников организации.

18. Метод Дельфы – это:

1. разновидность экспертной оценки;
2. разновидность социально психологической мотивации;
3. разновидность спора.

19. Актор (в дереве целей) – это:

1. желаемые пределы или величины, которых надеются достигнуть;
2. потенциальные состояния системы, которые получены после применения политик;
3. силы, по-разному воздействующие на исход.

20. Политики (в дереве целей) – это:

1. желаемые пределы или величины, которые стремятся достигнуть;
2. санкционированные средства достижения целей, представляемые с помощью общепринятых процедур принятия решений;
3. силы, по-разному воздействующие на исход.

*Часть III. Задание на упорядочение ответов*

*Найдите соответствие между следующими столбцами.*

*Ответ запишите по результатам измененной нумерации второго столбца, например 3, 2, 1.*

21. *Найдите соответствие между следующими столбцами.*

А) Официальные цели	1) Определяют, чем на самом деле в текущий период занимается организация. Такие цели имеют
---------------------	--

	внутреннюю направленность и призваны мобилизовать ресурсы организации. Их отражают в плане работ
Б) Оперативные цели	2) Очень конкретны и измеряемы. Они направляют деятельность конкретных работников и позволяют давать оценку их работе. Такие цели формулируют при постановке конкретных заданий отдельным группам и исполнителям
В) Операционные цели	3) Определяют общее назначение организации, декларируются в ее Уставе или Положении, заявляются публично их руководителем. Они объясняют миссию организации, имеют внешнюю направленность и выполняют важную защитную функцию

22. Найдите соответствие между следующими столбцами.

А) Эффективность системы	1) Несводимость свойств отдельных элементов к свойствам элементов в целом
Б) Агрегирование	2) Способность к достижению поставленных целей за оговоренный период времени при расходе определенного количества ресурсов и возможном наличии некоторых специфических ограничений

В) Эмерджентность	3) Объединение нескольких параметров системы низшего уровня в параметры системы более высокого уровня
-------------------	---

23. Найдите соответствие между следующими столбцами.

А) Целью исследования процесса организации является	1) Изучения обеспечения эффективного достижения целей организации.
Б) Целью исследования процесса мотивации является	2) Изучение системы поощрения и наказания
В) Целью исследования процесса контроля является	3) Изучение структуры организации и ее соответствия целям организации

24. Найдите соответствие между следующими столбцами.

А) SWOT-анализ	1) позволяет объединить широкий спектр идей и выйти за границы стандартных представлений о решении той или иной проблемы
Б) Метод Мэтчета	2) позволяет изучить сильные и слабые стороны системы управления, а также ее возможности и угрозы
В) Метод «мозгового штурма»	3) позволяет настроить мышление исследователя, исходя из целей исследования и характера решаемых проблем

25. Найдите соответствие между следующими столбцами.

А) Надежность теста - это	1) способность отражать и измерять то, что он должен отражать и измерять по замыслу и целям
Б) Валидность теста - это	2) способность правильно измерять социальную информацию в течение определенного периода времени
В) Устойчивость теста - это	3) точность, определяющая возможность измерения, перевода данных в количественные показатели

26. Найдите соответствие между следующими столбцами.

А) Искусственные системы	1) характеризуются открытым характером связей с внешней средой, сильной зависимостью от нее
Б) Детерминированные системы	2) создаются человеком для реализации заданных программ или целей
В) Открытые системы	3) функционируют по заранее заданным правилам, с заранее определенным результатом

27. Найдите соответствие между следующими столбцами.

А) Закрытые системы	1) это авторитарные, основанные на высоком профессионализме небольшой группы руководителей, организации
---------------------	---

Б) Социальные системы	2) характеризуются преимущественно внутренними связями и создаются для удовлетворения потребностей своего персонала
В) Жесткие системы	3) характеризуются наличием человека в совокупности взаимосвязанных элементов

28. Найдите соответствие между следующими столбцами.

А) Целью стратегического управления предприятием является	1) распределение ресурсов между различными видами работ (конструирование, производство и т.д.) или элементами одного комплекса маркетинга (реклама, улучшение качества, внешнего вида и т.д.) или товара
Б) Целью перспективного управления предприятием является	2) обеспечение текущей ликвидности и непрерывности работ
В) Целью управления текущей деятельностью предприятия является	3) распределение ресурсов между существующими направлениями деятельности на основе прогнозной доходности на единицу затрат
Г) Целью оперативного управления предприятием является	4) оптимальное распределение ресурсов между стратегической, перспективной, текущей и оперативной деятельностью

29. Найдите соответствие между следующими столбцами.

А) Неэффективные системы	1) позволяют решить проблему по заданным критериям
Б) Рациональные системы	2) позволяют решить проблему наилучшим образом
В) Оптимальные системы	3) не позволяют решить проблему

30. Найдите соответствие между следующими столбцами.

А) Недопустимым состоянием объекта управления	1) является состояние, при котором невозможно прогнозирование или достаточно эффективное управление этим объектом
Б) Неуправляемым состоянием объекта управления	2) назовем такое состояние, при котором параметры объекта не изменяются под воздействием внешних условий
В) Стабильным состоянием объекта управления	3) является выход параметров системы из области допустимых состояний, который приводит к прекращению функционирования объекта управления

*Часть IV. Задание с пропусками фрагмента текста*  
Укажите в листе ответов, какое слово пропущено.

31. Метод исследования, основанный на социально-психологической мотивации коллективной интеллектуальной деятельности, называется \_\_\_\_\_.

32. Документ, содержащий основные положения исследования и определяющий его стратегию, называется \_\_\_\_\_.

33. Вид деятельности человека, позволяющий вскрыть суть и содержание явлений, познать и оценить проблемы, определить тенденции развития, найти возможности использования знаний в практической деятельности человека, называется \_\_\_\_\_.

34. Разновидность модели различных процессов (производственных, научно-исследовательских и т.п.), позволяющая графическим способом изобразить исследуемый процесс во времени, сохраняя существенную логическую взаимосвязь и последовательность выполняемых работ, называется \_\_\_\_\_.

35. Метод, который используется для исчисления влияния отдельных факторов на соответствующий совокупный показатель или функцию, путем последовательной подстановки фактического значения анализируемого фактора при сохранении отдельных факторов на прежнем (плановом) уровне, называется методом \_\_\_\_\_.

36. Математическая запись зависимости функции от фактора, характеризующая тесноту и форму связи, называется \_\_\_\_\_.

37. Факторы, которые в меньшей степени или практически не поддаются воздействию менеджеров организации, так как формируются вне организации (наличие капитала и рабочей силы, уровни цен и инфляции, доходы покупателей, правительственная, финансовая и налоговая политика и др.), называют \_\_\_\_\_.

38. Факторы, действие которых в наибольшей степени зависит от самого предприятия, к ним относятся: цели и стратегия развития предприятия, состояние системы менеджмента, качество работ, состояние портфеля заказов, структура производства и управления, называют \_\_\_\_\_.

39. Неполнота или неточность информации об условиях повышающих риск, реализации решения, называется \_\_\_\_\_.

40. Параметр корреляционно-регрессионного анализа, который показывает, на сколько процентов изменяется функция



при изменении соответствующего фактора на 1%, называется \_\_\_\_\_ (коэффициентом эластичности). Применяется для ранжирования факторов по их значимости.

*Часть V. Задание со свободно конструируемым ответом*

41. Дайте характеристику и опишите алгоритм SWOT-анализа.

42. Дайте характеристику метода цепных подстановок и опишите алгоритм анализа с помощью этого метода объема продаж  $V = Ч * Д * t * В$ , где  $V$  – объем продаж;  $Ч$  – среднесписочное число рабочих;  $Д$  – среднее число дней отработанное одним рабочим;  $t$  – среднее число часов, отработанное одним рабочим за день;  $В$  – средняя выработка продукции за один человеко-день.

43. Дайте характеристику и опишите технологию метода Дельфы.

44. Опишите процедуру проведения исследования.

45. Дайте характеристику и опишите метод Мэтчета.

46. Дайте характеристику и опишите методику построение сетевого графика.

47. Дайте характеристику и опишите содержание метода мозгового штурма.

48. Опишите алгоритм прогнозирования профессиональной занятости населения в городе.

49. Опишите этапы построения системы классификаций.

50. Опишите алгоритм морфологического метода блочно-лабиринтного синтеза.

**Система оценки ответов**

Вопросы типа 1:

Не выбрано ни одного правильного варианта – 0 б.;

Выбран один правильный вариант – 1 б.;

Выбрано два правильных варианта – 2 б.;

Выбрано три правильных варианта – 3 б.

Вопросы типа 2:

Не выбрано ни одного правильного варианта – 0 б.;

Выбран правильный вариант – 3 б.

Вопросы типа 3:

Не найдено ни одной правильной пары – 0 б.;

найжены некоторые правильные пары – 1 б.;

найжены все правильные пары – 3 б.

Вопросы типа 4:

вставлено неправильное слово – 0 б.;

вставлено правильное слово – 1 б.

Вопросы типа 5:

Нет ответа – 0 б.;

Частичный ответ – 3 б.;

Полный ответ – 5 б.

**90-100% от максимальной суммы баллов – отлично;**

**70-80% - хорошо;**

**50-60% - удовлетворительно;**

**менее 50% - неудовлетворительно.**

#### **4. Методические рекомендации к написанию курсовых проектов**

##### ***4.1 Требования к содержанию и оформлению курсового проекта***

Курсовой проект является важной формой самостоятельной работы студентов. Его выполнение предусмотрено на завершающем этапе изучения дисциплины и имеет целью систематизацию, закрепление и расширение теоретических знаний, развития практических навыков их

применения, овладения элементами самостоятельной работы в процессе исследования систем управления и определения путей их совершенствования.

При оформлении рекомендуется соблюдать следующие требования: работа выполняется на белой бумаге формата А4 (210х297 мм) на одной стороне листа (оборотная сторона остается чистой) с соблюдением следующих размеров полей: слева - 25 мм, справа – 10 мм, сверху – 20 мм и снизу – 20 мм. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14 пт.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах и формулах, применяя шрифты разной гарнитуры.

Величина одного интервала по ГОСТ соответствует строке пишущей машинки или 12 пт. Поэтому величина межстрочного интервала для MS WORD должна задаваться «точно 18 пт» независимо от размера шрифта. Абзацный отступ – 15 мм. Текст выравнивается по ширине страницы.

Между заголовками раздела и первого подраздела должно быть оставлено 2 интервала (точно 24 пт).

Между заголовками подразделов, заголовками пунктов и текстом курсовой работы должно быть оставлено 3 интервала (точно 36 пт).

Все страницы курсового проекта следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию страниц по всему тексту. На титульном листе и содержании номер страницы не ставится, но в общем объеме работы учитывается. Нумерация страниц начинается со страницы «Введение». Порядковый номер ставится внизу в центре без точки в конце. Размер шрифта номера страницы – 12 пт.

Курсовой проект представляется в сброшюрованном виде. Примерный объем работы составляет 30-40 машинописных страниц.

**Структура курсового проекта:**

- титульный лист;
- содержание;

- введение;
- основная часть (состоит из разделов и пунктов, слова «Основная часть» не пишутся);
- заключение;
- список использованных источников и литературы;
- приложения.

Все структурные элементы курсового проекта (содержание, введение, заключение, библиографический список, приложения) следует начинать с новой страницы. Заголовки структурных элементов записываются полужирным шрифтом с первой прописной буквы и выравниваются по центру (без абзацного отступа). Переносы в заголовках не допускаются. Расстояние от заголовка структурного элемента до текста должно составлять 3 интервала.

Все разделы курсового проекта также начинаются с новой страницы и должны иметь порядковые номера в пределах всего документа, обозначенные арабскими цифрами без точки. Подразделы и пункты продолжаются по тексту страницы. Все разделы, подразделы и пункты работы должны иметь заголовки, которые четко и кратко отражают их содержание. Заголовки разделов, подразделов, пунктов записываются полужирным шрифтом с абзацного отступа (15 мм) с первой прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок содержит два или более предложений, они разделяются точками. Переносы слов в заголовках не допускаются.

**Титульный лист** является первой страницей курсового проекта, не нумеруется.

**Содержание** помещается после титульного листа, в котором приводятся все заголовки работы и указываются страницы, с которых они начинаются. Заголовки содержания должны точно повторять заголовки в тексте. Сокращать или давать в другой формулировке, в другой последовательности нельзя. Все заголовки начинаются с прописной буквы.

**Введение** – это ответственная часть работы, поскольку оно ориентировано на дальнейшее раскрытие темы и содержит все

ее характеристики. Автор должен с первых строк приложить все усилия, чтобы заинтересовать читателя. Здесь рассматриваются:

- *актуальность* (обязательное требование к любой курсовой работе, освещение актуальности должно быть немногословным, не более одного машинописного листа);

- *разработанность темы* (дается краткий обзор литературы, который должен привести к выводу, что именно данная тема еще не раскрыта или раскрыта частично и потому нуждается в дальнейшей разработке);

- *цель и задачи исследования* (сначала определяется цель, а для ее раскрытия формулируются задачи в форме перечисления);

- *объект и предмет исследования* (объект – это процесс, порождающий проблемную ситуацию; предмет – это то, что находится в границах объекта);

- *методы исследования* (инструмент, с помощью которого анализируется фактический материал и проводится социологическое исследование);

- *краткое обоснование структуры.*

**Основная часть** курсового проекта состоит из соответствующих разделов, которые могут делиться на подразделы. В первой части излагаются методологические подходы к изучаемой проблеме, рассматриваются основные теоретические понятия, излагается социально-экономическая сущность исследуемой проблемы, обосновывается собственная позиция студента. Этот раздел служит теоретическим обоснованием будущих разработок.

Вторая часть курсового проекта носит аналитический характер. На основе методики анализа исследуется состояние проблемы в регионе (городе, организации), выявляются недостатки и достоинства их развития, причины возникновения проблемы и возможные пути их устранения. Здесь необходимо изложить результаты собственного социологического исследования, сделать соответствующие обобщения и выводы.

Третья часть является проектной. В ней студент, исходя из результатов проведенного во второй части анализа, вносит предложения, обосновывает рекомендации, разрабатывает мероприятия по решению рассматриваемой проблемы в организации. Состав комплекса проектных мероприятий определяется, прежде всего, результатами проведенного анализа состояния исследуемой организации и ее системы управления, поскольку они должны быть направлены на устранение недостатков, выявленных в аналитической части курсового проекта, с учетом имеющегося прогрессивного отечественного и зарубежного опыта.

Построение основного текста работы в каждом конкретном случае согласовывается с руководителем и зависит от характера разрабатываемой темы.

**Заключение** содержит выводы и перспективы дальнейшей работы над темой, которые излагаются после основного текста. Выводы в конце работы не должны повторять выводов из каждого раздела в основной части, а должны на них опираться.

**Список использованных источников и литературы** включает только те источники, на которые имеются ссылки в работе. Ссылки даются на все использованные в работе источники. Перечень использованных источников и литературы составляется в алфавитном порядке по фамилиям авторов и названиям коллективных трудов и нумеруется арабскими цифрами без точки с абзацного отступа (ГОСТ 7.32-2001). При этом необходимо учитывать тип используемого источника: вначале - законодательные и нормативно-методические документы и материалы, статистические и отчетные материалы предприятий, организаций и учреждений, затем – специальная научная отечественная и зарубежная литература.

**Приложения** содержат вспомогательный материал: таблицы, рисунки, формы документации, методики сбора исходных данных, программа социологического исследования и т.п. В тексте курсового проекта на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагаются в порядке появления

ссылок на них в тексте работы. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием сверху посередине слова «Приложение». Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А за исключением букв Ё, З, И, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. Приложение должно иметь заголовок, который записывают отдельной строкой с первой прописной буквы и выравнивают по центру. Все приложения должны быть перечислены в содержании с указанием их названия. Объем приложений не ограничивается.

#### **4.2 Темы курсовых проектов**

1. Исследование и выбор стратегических позиций организации.
2. Исследование инвестиционного потенциала предприятия.
3. Исследование кадрового обеспечения СУ.
4. Исследование математического обеспечения СУ.
5. Исследование методов организации управления как элемента СУ.
6. Исследование организации и ведения нормативного хозяйства в СУ.
7. Исследование организационной структуры управления.
8. Исследование подготовки и переподготовки персонала.
9. Исследование подсистемы делопроизводственного обеспечения СУ.
10. Исследование подсистемы информационного обеспечения.
11. Исследование подсистемы поставок продукции.
12. Исследование подсистемы правового обеспечения СУ.
13. Исследование подсистемы развития производства и совершенствования управления.
14. Исследование подсистемы регулирования затрат и управления ресурсами.

15. Исследование подсистемы технического обеспечения СУ.
16. Исследование подсистемы управления социальным развитием коллектива организации.
17. Исследование подсистемы хозяйственного обслуживания СУ.
18. Исследование потенциала организации.
19. Исследование применяемых организацией стратегий развития.
20. Исследование процессов управления конкурентоспособностью организации.
21. Исследование процессов управления маркетингом.
22. Исследование психологического климата в организации.
23. Исследование рисков при принятии управленческих решений.
24. Исследование системы менеджмента качества.
25. Исследование стратегии развития организации.
26. Исследование творческой деятельности персонала.
27. Исследование тенденций развития организации.
28. Исследование технологии управления как элемента СУ
29. Исследование управления инвестиционным климатом в организации.
30. Исследование управления посредством социально-экономического экспериментирования.
31. Исследование управления ценными бумагами организации.
32. Исследование факторов, влияющих на систему управления организации.
33. Исследование финансовой деятельности.
34. Исследование функций управления как элемента СУ.
35. Исследование подсистемы управления охраной окружающей среды.



## 5. Контрольные задания для студентов заочного отделения

### 6.1. Основные требования к выполнению и оформлению контрольных работ

Контрольная работа должна представляться на проверку в течение семестра и не позднее 10 дней до начала экзаменационной сессии.

Номер варианта задания на контрольную работу выбирается по номеру, под которым студент значится в списке группы.

Контрольная работа оформляется в ученической тетради. Текст пишется от руки аккуратно, четко, жирной пастой.

Структура контрольной работы включает:

- титульный лист;
- план работы;
- введение (актуальность темы, цель, задачи, стоящие перед студентом при написании контрольной работы);
- основная часть (включает разделы или главы, разделенные на параграфы);
- заключение (аргументированные выводы по каждой поставленной задаче);
- список использованной литературы.

Страницы должны быть пронумерованы и содержать поля для замечаний преподавателя.

План должен содержать название основных частей работы с указанием номеров страниц.

Каждый раздел работы должен иметь заголовок и начинаться с новой страницы.

В работе обязательны ссылки на используемые источники, которые могут оформляться как сноски в конце страницы или в квадратных скобках с номером, под которым она значится в библиографическом списке с указанием страницы.

*Напр., <sup>1</sup> Маркс К., Энгельс Ф. Соч. – Т. 42. – С. 123. или [18, с. 123]*

Список использованной литературы оформляется в конце работы по стандарту, с подробным указанием выходных данных каждого источника.

Теоретический вопрос не может быть раскрыт путем простого переписывания текста из какого-либо одного источника. Любая тема требует творческого подхода, изучения соответствующих вопросов по нескольким источникам и на этой основе самостоятельной формулировки ответов.

Все разделы и главы должны быть связаны между собой. В конце каждого параграфа необходимо сформулировать выводы и подвести итог.

## ***5.2 Тематика вопросов контрольных работ***

### *Вариант 1*

1. Системный анализ как программа научных исследований.
2. Экспертные оценки в исследовании систем управления.

### *Вариант 2*

1. Исследование и его роль в научной и практической деятельности человека.
2. Управленческая диагностика и ее организация.

### *Вариант 3*

1. Системный анализ и его место среди других научных направлений.
2. Параметрическая оценка системы управления.

### *Вариант 4*

1. Классификация логических методов исследования и их характеристика.
2. Оценка эффективности исследования систем управления..

*Вариант 5*

1. Исследование внутренней и внешней среды системы управления.
2. Тестирование в исследовании систем управления.

*Вариант 6*

1. Научно-исследовательская работа и мышление исследователя.
2. Логический аппарат исследования систем управления.

*Вариант 7*

1. Основные подходы в системном исследовании.
2. Методы социологических исследований.

*Вариант 8*

1. Качественные исследования систем управления.
2. Рефлексивное исследование систем управления.

*Вариант 9*

1. Исследование проблематики через фокус-группу.
2. Алгоритм диагностического обследования организации и его характеристика.

*Вариант 10*

1. Организация процесса исследования систем управления.
2. Социально-экономическое экспериментирование при исследовании систем управления.

*Вариант 11*

1. Методы синектики в исследовании систем управления.
2. Организационное моделирование.

*Вариант 12*

1. Методологические принципы прогнозирования в ИСУ.
2. Методы доказательства и полемики в ИСУ.

*Вариант 13*

1. Факторный анализ систем управления.
2. Стратегии интуитивного поиска в ИСУ (классификация).

*Вариант 14*

1. Основные черты креативного менеджера.
2. Эмпирико-теоретические методы и их применение.

*Вариант 15*

1. Гипотеза и ее роль в исследовании систем управления.
2. Методы активизации интуиции специалистов: метод Дельфи и метод "Мозгового штурма".

*Вариант 16*

1. Программа социологического исследования: понятие, структура и принципы ее построения.
2. Организационная диагностика и организационные патологии.

## **6. Информационно-методическое обеспечение**

### ***Основная литература***

1. Игнатьева, А.В. Исследование систем управления : учебное пособие / А.В. Игнатьева, М.М. Максимцев. – М. : Юнити-Дана, 2011. – 167 с.
2. Коротков, Э.М. Исследование систем управления : учебник / Э.М. Коротков. – М. : ООО Издательско-консалтинговая компания «ДеКА», 2000. – 288 с.
3. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления : учебное пособие / Е.В. Фрейдина; под ред. Ю.В. Гусева. – М. : Изд-во «Омега-Л», 2008. – 367 с.

### *Дополнительная литература*

1. Бородкин, Ф.М. Социальные индикаторы : учебник / Ф.М. Бородкин, С.А. Айвазян. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 607 с.
2. Горшков, М.К. Прикладная социология : методология и методы : учебное пособие / М.К. Горшков, Ф.Э. Шереги. – М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – 416 с.
3. Груничев, А.С. Управление проектами : учебное пособие / А.С. Груничев. – Казань : Изд-во Казанск. Ун-та, 2005. – 124 с.
4. Губина, Н.В. Социальная напряженность в монопрофильном городе: опыт социологического исследования: монография / Н.В. Губина. - Казань: РИЦ «Школа», 2007. – 396 с.
5. Малин А.С. Исследование систем управления : Учебник для вузов / А.С. Малин, В.И. Мухин. – М. : ГУ ВШЭ, 2002. – 400 с.
6. Марков, А.П. Проектирование маркетинговых коммуникаций : Рекламные технологии. Связи с общественностью. Спонсорская деятельность / А.П. Марков. – Спб. : СПбГУП, 2005. – 400 с.
7. Мухин, В.И. Исследование систем управления : учебник для вузов / В.И. Мухин. – М. : Издательство «Экзамен», 2003. – 384 с.
8. Панкова, Л.Н. Введение в стратегический менеджмент : часть 1. Структурогенез систем в управлении : учебное пособие / Л.Н. Панкова, В.Н. Паутов. – М. : Книжный дом «Университет», 2000. – 125 с.
9. Социология управления: стратегии, процедуры и результаты исследований / редколлегия: А.В. Тихонов (отв.ред.) и др. – М. : «Канон+» РООИ «Реабилитация», 2010. – 607 с.

## Глоссарий

**Абстракция** (от лат. abstractio — отвлечение) — мысленный процесс отвлечения от некоторых свойств и отношений объектов, которые рассматриваются при проведении исследования и принимаются как несущественные и второстепенные.

**Адаптация** — приспособление элементов, подсистем и системы в целом к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды.

**Аксиома** — исходное положение или утверждение, принимаемое без доказательства и лежащее в основе других положений научной теории или взаимодействия субъектов и объектов управления.

**Алгоритм** (от Algorithmi — от имени среднеазиатского ученого Аль-Хорезми) — результирующая совокупность точных предписаний или правил, с помощью которых можно решать однотипные или массовые задачи и проблемы. Применительно к исследованию это строгая последовательность выполнения операций проведения исследовательских работ в целях достижения определенного результата.

**Альтернативный вопрос** – структурированный вопрос с двумя вариантами ответа, например, да или нет.

**Анализ** — всесторонний разбор, рассмотрение; метод научного исследования путем рассмотрения отдельных сторон, свойств, составных частей чего-либо; составная часть любого исследования; функция управления. Как функция управления анализ представляет собой относительно обособленный вид управленческой деятельности, включающий творческое изучение, систематизацию, обобщение и оценку информации о структуре, общих и специфических свойствах рассматриваемого объекта. Анализ может быть ретроспективный, сравнительный, факторный, корреляционный, по видам деятельности (экономический, технический, экологический) и т.п.

**Анализ следов** - методика, при которой сбор информации осуществляется по физическим признакам или свидетельствам прошедших событий.

**Аналогия** (от греч. analogia — сходство, соответствие) — умозаключение, позволяющее на основе сходства или подобия двух объектов по некоторым их свойствам и отношениям сделать соответствующие вероятностные выводы.

**Анкета** – структурированная форма сбора данных, состоящая из серии вопросов, письменных или устных, на которые необходимо ответить респонденту.

**Апостериори и априори** (от лат. a posteriori — из последующего и a priori — из предшествующего) — философские категории, служащие для обозначения полученных из опыта (апостериори) и предшествующих ему (априори) знаний.

**Апробация** — проверка на практике в реальных условиях теоретически полученных расчетов, схем, моделей различных процессов и т.п.

**Аргументация** (от лат. argumentation — приведение аргументов) — способ убеждения на основе суждений и доказательств какого-либо определенного тезиса.

**Аспект исследования** — одна из сторон исследования (организационный, экономический, социальный, психологический и другие аспекты).

**Бизнес-процесс** - совокупность последовательно сменяющихся потоков состояний и необходимых для их осуществления работ (например, от одного исполнителя к другому или от одного подразделения к другому) по реализации предпринимательской деятельности, проводимой за счет собственных или заемных средств предпринимателя, под его ответственность, на его страх и риск с целью удовлетворения потребностей потребителей и развития собственного дела на основе получения прибыли. Перечень Б.-п. может быть различным. Например, на промышленном предприятии в их состав следует включать: маркетинговые исследования, поиск и

изучение рынков, анализ конкурентов, мониторинг потребностей, исследование и проектирование новых видов продукции и услуг, выбор и мониторинг поставщиков, постановка продукции на производство, управление качеством, маркетинговые мероприятия на стадии товарооборота продукции и услуг, работы по сбыту и распределению продукции (в том числе допродажное и сервисное обслуживание, выбор и мониторинг посредников), работы по транспортировке, хранению и монтажу продукции, эксплуатационный мониторинг, развитие предприятия. Все они могут подразделяться на subprocesses. При этом каждый Б.п. должен иметь начало — вход, последовательно выполняемые потоки состояний и работ, конец — выход.

**Верификация** (от лат. *verificatio* — подтверждение, доказательство) - процесс установления истинности научных утверждений путем их эмпирической проверки. Служит важнейшим критерием научности выдвигаемых гипотез и теорий, но не все утверждения могут быть проверены таким путем непосредственно. Существуют также косвенные способы верификация посредством выведения логических следствий из непроверяемых утверждений и соотнесения их с данными опыта. Некоторые принципы и гипотезы, например, в математике и философии, не верифицируемы даже таким косвенным способом.

**Вероятность** — понятие, обозначающее степень возможности появления случайного массового события при фиксированных условиях испытания. Такая интерпретация называется частотной, или статистической, вероятностью, так как она основывается на понятии относительной частоты, результаты которой определяются путем статистических исследований. Логическая интерпретация вероятности характеризует отношение между посылками гипотезы и ее заключением. Это отношение определяется как семантическая степень подтверждения гипотезы ее данными. Поскольку такой же характер имеет отношение между посылками и заключением



индукции, то логическую вероятность называют также индуктивной.

**Внешняя достоверность** – связана с возможностью обобщения выявленной в процессе эксперимента причинно-следственной зависимостью.

**Внешняя информация** – данные, источник которых находится за пределами организации.

**Внешняя среда** — совокупность свойств окружения исследуемого объекта, т.е. все то, что не входит непосредственно в него, но с ним взаимодействует. Выделяют как минимум два вида внешней среды: микросреду — ближайшее окружение, непосредственно влияющее на объект; макросреду — дальнейшее окружение, косвенно влияющее на объект.

**Внутренние данные** – данные, вырабатываемые в рамках самой организации, для которой осуществляется исследование.

**Внутренняя достоверность** – мера точности результатов эксперимента.

**Внутренняя среда** — совокупность свойств внутреннего содержания и взаимодействия элементов объекта исследования: ресурсных (материально - техническая база, включающая предметы и средства труда, трудовые ресурсы, информация, финансовые ресурсы), организационных (технология, методы и системы управления, организационная структура), результатов функционирования объекта, например, в виде продуктов и услуг.

**Вторичные данные** – это информация, предварительно собранная для других целей, не связанных с проблемой текущего исследования.

**Выборка** – это подмножество генеральной совокупности, отобранное для участия в исследовании.

**Генеральная совокупность** – совокупность элементов, которые обладают рядом общих характеристик и которая охватывает полное множество элементов с точки зрения проблемы исследования.

**Гипотеза** - предварительное и предположительное научное представление о познаваемом объекте исследования, основанное на ранее полученных данных и знаниях.

**Гипотетико-дедуктивный метод** — способ рассуждения, основанный на дедукции следствий из гипотез, получивший широкое распространение при систематизации результатов исследования в естествознании и эмпирических науках в целом.

Главная задача **дескриптивного исследования** – дать описание чего-либо, обычно характеристик рынка или функций.

**Глубинное интервью** – неструктурированное, прямое, личное интервью, в котором одного респондента опрашивает высококвалифицированный интервьюер для определения его основных побуждений, убеждений, отношений и чувств по данной проблеме.

**Группировка** – предполагает объединение единиц наблюдения на основе базовых критериев.

**Двойной вопрос** – один вопрос, который охватывает две темы. Такие вопросы могут приводить в замешательство респондентов и вызывать появление неоднозначных ответов.

**Дедуктивный метод** — способ исследования, при котором частные положения на основе логических умозаключений и здравого смысла выводятся, доказываются из общих положений и посылок (из законов, закономерностей, аксиом, постулатов, принципов); способ исследования, основанный на использовании дедукции.

**Дедукция** (лат. deductio — выведение) — умозаключение, основанное на логике и здравом смысле, идущее от общего к частному, т.е. от общих рассуждений и посылок к частным или другим общим выводам.

**Декомпозиция** — аналитический метод разделения сложного целого (систем, подсистем и т.п.) на более простые составные части при исследовании для этого определенных критериев.

**«Дерево» целей** — структурированная и построенная по иерархическому принципу (ранжированная по уровням)

совокупность целей системы, программы, плана, в которой выделены: главная цель («вершина дерева»), подчиненные ей подцели первого, второго и последующих уровней («ветви дерева»).

**Диагностика системы управления** — совокупность исследовательских работ по определению целей, состояния, недостатков и причин их появления, направлений совершенствования системы.

**Доверительный интервал** – это диапазон, в который попадает истинное значение параметра совокупности при данном уровне достоверности.

**Единицы наблюдения** – люди, организации, либо иные наблюдаемые объекты, чья реакция на независимые факторы подлежит изучению.

**Зависимые переменные** – факторы или показатели, с помощью которых измеряется воздействие базовых факторов на тестируемые элементы.

**Закономерности** — устойчивые тенденции изменений, объективные связи явлений, определяющие их изменения. Применительно к экономике и управлению это существенные, объективные и устойчиво повторяющиеся связи и явления в экономических и управленческих процессах, вытекающие из соответствующих законов экономики и управления.

**Законы экономики и управления** — существенные, объективные и устойчиво повторяющиеся связи и взаимозависимости при осуществлении экономических и управленческих процессов.

**Идеализация** — мысленный процесс создания идеальных объектов посредством изменения свойств реальных предметов.

**Изменение организационное** — поправка, перемена, изменяющая существующее состояние организационной системы с целью ее улучшения. Изменения могут быть несущественными, существенными и радикальными.

**Имидж организации** — образ организации, складывающийся у клиентов, партнеров, общественности. Его

основу составляют целенаправленно создаваемый и поддерживаемый стиль деловых и межличностных отношений персонала и официальная атрибутика.

**Индукция** (от лат. *inductio* — побуждение, наведение) — умозаключение, основанное на логическом рассуждении и здравом смысле от единичных, частных положений, явлений и фактов к общим выводам и обобщениям.

**Интуиция** (от лат. *intuitio* — пристальное всматривание, созерцание) — способность непосредственного постижения истины без логического обоснования и доказательства.

**Исследование** — научный труд, вид научной деятельности; научное изучение и процесс познания; процесс изучения какого-либо объекта и получения на этой основе новых знаний о нем.

**Исследование систем управления** — научное изучение (как научный труд, вид научной деятельности) профессиональными исследователями и (или) менеджерами-исследователями соответствующего предмета СУ (как совокупности взаимосвязанных элементов и подсистем управления, взаимодействующих между собой и участвующих в процессе воздействия на объекты управления и внешнюю среду) с целью определения законов и закономерностей управления, совершенствования и развития познаваемых систем, получения и применения новых знаний в теории и практике.

**Итоговое исследование** – его задача состоит в проверке определенных гипотез или исследовании взаимосвязей

**Качество исследования** — определенная совокупность свойств исследования, потенциально или реально объективно способных в той или иной мере удовлетворять предъявляемые к нему требования.

**Квалиметрия** — научная область, объединяющая количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений, принимаемых при управлении качеством продукции и стандартизации. Термин состоит из латинского корня «квали» (*qualitas* — «качество» или *quflik* — «какой по

качеству») и греческого — «метрия» (metreo — «измеряю»). В настоящее время данный термин нашел широкое распространение как в теории, так и в практике управления.

**Классификация** — способ, на основе которого из некоторого множества объектов выделяются все входящие в него классы таким образом, чтобы каждый принадлежащий исходному множеству объект, мог попасть бы только в один из них.

**Когортный анализ** - состоит в серии опросов, проводимых через определенное время, при этом когорта служит базовой единицей анализа. Когортой является группа респондентов, с которыми происходят одни и те же события в пределах одного и того же временного интервала.

**Комплексный подход** – предполагает учитывать при анализе как внутреннюю, так и внешнюю среду организации.

**Консультации** — советы специалистов, основанные на изучении конкретных обстоятельств деятельности и ведущие к улучшению ее результатов.

**Контент-анализ** – объективная, систематическая и количественно определенная характеристика основных параметров коммуникативной связи.

**Концепция** (латин. conceptio — восприятие) — комплекс основополагающих взглядов, замыслов, идей, принципов, раскрывающих сущность и взаимосвязи данного явления или системы, позволяющих определить систему показателей, факторов и условий, способствующих решению проблемы, формированию стратегии предприятия, установлению правил поведения персонала. Структурно любая концепция (как документ) обычно содержит разделы: характеристика объекта концепции; цель и задачи концепции; основные принципы концепции; основные направления деятельности; механизм реализации концепции. Например, Концепция национальной безопасности РФ — это политический документ, отражающий совокупность официально принятых взглядов на цели и государственную стратегию в области обеспечения

безопасности личности, общества и государства от внешних и внутренних угроз политического, экономического, социального, военного, техногенного, экологического, информационного и иного характера с учетом имеющихся ресурсов и возможностей.

**Концепция исследования** — система взглядов на исследованию, общий его замысел; комплекс ключевых положений методологического) характера, определяющих подход к исследованию и организации его проведения; комплекс основополагающих идей, принципов, правил, раскрывающих сущность и взаимосвязи исследования и позволяющих определить систему показателей, факторов и условий, способствующих решению проблемы.

**Косвенный подход качественного исследования** – это ситуация при которой респондентов не ставят в известность о целях исследования.

**Маркетинговый подход** – предполагает проведение анализа на основе результатов маркетингового исследования.

**Метод «золотого сечения»** - требует, чтобы главные показатели или параметры любой сложной системы (собственность, ресурсы и т.д.) распределялись между собой или между иерархическими уровнями по правилам пропорции 62/38.

**Методика исследования** — совокупность способов, приемов и действий практического выполнения определенных исследовательских процессов с использованием для этого строго последовательных, систематических, точно сформулированных и следующих плану научно-обоснованных положений (утверждений и четко сформулированных мыслей).

**Методика исследования** - это совокупность конкретно отобранных методов и подходов исследования, наиболее подходящих для достижения цели исследования.

**Методология** — учение о принципах построения, формах и способах познавательной деятельности; учение о научных методах познания; совокупность методов, применяемых в отдельных науках; учение о структуре, логической организации, методах и средствах деятельности.

**Методология исследования** - совокупность принципов, методов, форм и средств логической организации и проведения исследовательской деятельности, предполагающей осознание ее цели, выбор и использование определенного состава методологического арсенала.

**Методы исследования** - совокупность целенаправленных способов и действий получения новых знаний об управленческих отношениях и системе управления.

**Моделирование логическое** - выявление горизонтальных и вертикальных причинно-следственных связей между главными факторами, характеризующими управленческие, экономические, социальные или другие процессы, с целью воспроизведения процессов при анализе, прогнозировании и оценке параметров объектов.

**Моделирование физическое** - воспроизведение объекта в уменьшенных размерах с целью экспериментальной проверки параметров, процессов и взаимодействия элементов объекта, экономии ресурсов и повышения качества управленческого решения.

**Моделирование экономико-математическое** - описание процессов математическими методами с целью экспериментальной проверки параметров, процессов и взаимодействия элементов объекта, экономии ресурсов и повышения качества управленческого решения.

**Модель** - условный образ объекта управления. Модели могут быть логическими, физическими, экономико-математическими и пр.

**Модернизация** - усовершенствование, улучшение объекта, приведение его в соответствие с новыми требованиями рынка и нормами.

**Мониторинг** - непрерывное комплексное наблюдение за объектами, измерение параметров и анализ их функционирования.

**Мышление** - интеллектуальная деятельность человека, позволяющая познавать окружающий мир и определяющая сознательное поведение человека в обществе и природе.

**Наблюдение** - представляет собой процесс регистрации моделей поведения людей и объектов, вариантов развития событий на систематической основе для получения интересующей информации.

**Независимые переменные** - переменные, которыми манипулирует исследователь, и результат от воздействия которых подлежит измерению и сопоставлению

**Неструктурированное наблюдение** - наблюдение, которое предусматривает регистрацию всех событий, связанных с объектом исследования, без предварительного изучения

**Обобщение** (от лат. Generalisatio - обобщаю) - логический процесс мысленного нахождения более широкого понятия на основе перехода от единичного и частного к общему. Обобщение должно иметь основание, т.е. свойство или совокупность свойств, позволяющих сгруппировать рассматриваемое явление и обозначить эту группу каким-либо понятием.

**Объект исследования** - структура (подразделение, предприятие, объединение предприятий, отрасль, национальное хозяйство) и ее внутренняя и внешняя среда. При системном подходе объектом исследования являются системы (социальные, экономические, технические, организационные, производственные, научные, политические, культурные, кадровые и др.), т.е. это то, что требует наличия системы управления и имеет ее.

**Объяснение** - одна из важнейших функций науки, заключающаяся в подведении фактов о предметах, событиях и явлениях под некоторые общие утверждения (законы, теории, принципы и т.п.).

**Объект и предмет исследования.** Под объектом понимается система управления, под предметом – выявленная проблематика, поставленный вопрос.



**Объем выборки** - это количество элементов совокупности, которые нужно изучить.

**Опыт** - основанное на практике знание действительности; накопленные навыки работы.

**Организационная структура управления** — совокупность упорядоченных линейно и функционально взаимосвязанных структур, подразделений, органов управления и руководящих работников (менеджеров) организации (объединения организаций), осуществляющих стратегическое, тактическое и оперативное управление ее функционированием и развитием. Основные виды организационных структур: линейно-функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, бригадная, проблемно-целевая и др.

**Организация исследования** - упорядочение исследовательских действий во времени, в пространстве и по содержанию на основе адекватных целям исследования принципов, методов, форм и средств.

**Отклонение выборки** – возникает в результате неверного определения состава групп единиц наблюдения для оценки действия независимой переменной.

**Ошибка вопроса** - указывает на ошибки, сделанные при опросе респондентов. Например, интервьюер не использует при опросе точно те слова, которые сформулированы в предварительном плане.

**Ошибка выборки** - возникает потому, что конкретная отдельная выборка не в полной мере соответствует генеральной совокупности.

**Ошибка ненаблюдения** - возникает, когда от некоторых респондентов нельзя получить ответ в силу отказов или отсутствия респондентов.

**Панель** состоит из выборки респондентов, обычно домохозяйств, которые согласны предоставлять информацию с определенным интервалом на протяжении длительного периода времени.

**Парадигма** (от греч. — paradeigma — пример, образец) — пример из истории, используемый для доказательства чего-либо или сравнения; основополагающая теория и способы ее использования, принятые научным сообществом в той или иной отрасли науки в определенный период ее развития.

**Первичные данные** — это информация, которую исследователь самостоятельно получает специально для решения задач исследования.

**Подсистема линейная** — неотъемлемая составная часть системы управления, обеспечивающая непосредственное управление производственным процессом в организации на основе управленческих принципов и координации работы целевых и функциональных звеньев на каждом уровне управления. Она включает всех линейных руководителей (генерального директора, его заместителей и руководителей подразделений).

**Подсистема обеспечивающая** — неотъемлемая составная часть системы управления, обеспечивающая правомочность, обоснованность, полноту и своевременность управления.

**Подсистема функциональная** — неотъемлемая часть системы управления, обеспечивающая выполнение соответствующей конкретной (специальной) функции управления для достижения основных целей деятельности предприятия.

**Подсистема целевая** — неотъемлемая составная часть системы управления, обеспечивающая комплексность управления для достижения одной из основных целей деятельности предприятия путем интеграции и координации выполнения необходимых для этого конкретных (специальных) функций управления.

**Подход** — совокупность основополагающих приемов, способов и средств управления чем-нибудь, исследования чего-либо или осуществления, ведения чего-либо.

**Подход к исследованию** — исходная позиция исследователя, определяющая выбор средств и методов исследования, пути и организацию его проведения.

**Поисковые исследования** можно провести путем работы с вторичной информацией, однако, еще одним основным методом проведения поисковых исследований являются качественные методы исследования.

**Полемика** – это аргументированное обсуждение в группе исследователей проблем и способов их решения.

**Политика организации** — генеральная линия, система стратегических мер, проводимая руководством в какой-либо области деятельности (управленческой, технической, финансовой, социальной, внешнеэкономической и др.).

**Посторонние переменные** – все прочие факторы, воздействующие на реакцию единиц наблюдения

**Постулат** — утверждение, принимаемое без доказательств (близкое по смыслу с аксиомой) в качестве исходных посылок.

**Предмет исследования** — конкретная проблема, задача или вопрос, познание и разрешение которых требует проведения исследования в различных отраслях науки: управлении, экономике, технике и др., т.е. в общем случае это то, на что направлено научное изучение, разрешение и познание и что является их содержанием.

**Прием исследования** — конкретное действие (например, измерение параметра, логическая или математическая операция), направленное на получение промежуточного или локального исследовательского результата.

**Прикладные исследования** — оригинальные исследования, предпринятые для получения знаний, т.е. для достижения конкретной практической цели или решения задачи.

**Принцип** — основное, исходное положение теории, правило деятельности организации в какой-либо сфере или правило поведения персонала.

**Принцип исследования** — основное правило действия, руководящая идея, используемые при осуществлении познавательной деятельности.

**Проблема** (от греч. *problema* — трудность, преграда) — противоречив в познании, характеризующееся несоответствием между новыми фактами и данными и старыми способами их объяснения. Первоначально возникает в форме проблемной ситуации и только потом осознается и формулируется в виде проблемы. На разрешение проблем направлена, как правило, вся научно - исследовательская деятельность.

**Программа исследования** — комплекс положений, определяющих цели и задачи исследования, предмет и условия его проведения, а также предполагаемый результат.

**Программа исследования** – это комплекс положений, определяющих цели и задачи исследования, предмет, условия его проведения, используемые ресурсы, а так же предполагаемый результат.

**Профильное исследование** – предполагает, что сбор информации из любой данной выборки элементов совокупности проводится только один раз

**Процедура** исследования — совокупность исследовательских приемов, направленных на выполнение задач исследования. Например, можно считать процедурой сбор информации, осуществленный определенными приемами.

**Процесс исследования** — последовательность этапов осуществления исследования, комбинация и последовательность использования средств и методов исследования, различных операций и процедур.

**Прямой подход качественного исследования** – это подход при котором респондентам говорят о целях проводимого исследования или они становятся очевидными из самого опроса.

**Результат исследования** — в зависимости от целей и вида исследования: комплекс научных положений, объясняющих то или иное явление, конкретные рекомендации по преобразованию системы управления, разрешение

обострившихся противоречий, комплекс нововведений, обусловленных тенденциями развития, методика выполнения какой-либо работы.

**Рейнжиниринг** — радикальное перепроектирование процессов инженерно-технического и экономико-управленческого характера по подготовке и обеспечению процесса производства и реализации продукции, обслуживанию строительства и эксплуатации промышленных, инфраструктурных, сельскохозяйственных и других объектов с целью более полного удовлетворения потребностей потребителей и повышения уровня конкурентоспособности предприятия.

**Ресурсы исследования** — комплекс средств и возможностей, обеспечивающих успешное проведение исследования и достижение его результатов. С наиболее общей точки зрения планы исследования можно разделить на поисковый и итоговый. Основная задача поискового исследования состоит в том, чтобы обеспечить понимание сути проблемы. на этой стадии маркетолог имеет расплывчатое представление о том, какая именно информация ему необходима, и сам процесс исследования неструктурирован.

**Сетевой график** — полная графическая модель комплекса работ, направленных на выполнение конкретного задания и отражающих логическую взаимосвязь и последовательность работ. Основными элементами сетевого графика являются работа, событие, критический путь.

**Синтез** (греч. *synthesis* — соединение, сочетание, составление) — метод изучения объекта во взаимосвязи, единстве и целостности его составных частей.

**Система** — совокупность целостных упорядоченных взаимосвязанных элементов и подсистем, взаимодействующих между собой и участвующих в том или ином виде в процессе функционирования по обеспечению своего предназначения и достижению какой-либо цели. Для открытых систем это

определение следует дополнить тем, что взаимосвязанные элементы взаимодействуют еще и с внешней средой.

**Система управления** - совокупность взаимосвязанных элементов (целей, функций, организационных структур управления, методов управления, кадров управления и др.) и подсистем управляющей подсистемы, взаимодействующих между собой и участвующих в том или ином виде в процессе воздействия на объекты управления (управляемую подсистему) для достижения главной, основных и других целей системы. Система характеризуется целостностью и упорядоченностью элементов и подсистем, отражающих особенности объекта управления.

**Системный анализ** — совокупность методов и средств, позволяющих исследовать систему управления в целом и на основе результатов этого исследования обосновать управленческие решения, в том числе непосредственно по совершенствованию системы управления. При этом предполагается четкое вычленение системы управления и определение ее границ, входов и выходов (формирование внешней структуры системы), определение целей функционирования и развития системы, ее внутренней структуры, изучение и анализ особенностей всех компонентов системы, их взаимосвязей и взаимозависимостей, а также связей с другими системами. Более полно методология такой совокупности методов и средств вытекает из системного подхода к исследованию систем управления.

**Системный подход** – это подход к исследованию объекта как к системе, в которой выделены элементы, внутренние и внешние связи, наиболее существенным образом влияющие на исследуемые результаты, а цели каждого элемента определены исходя из общего предназначения объекта.

**Ситуационный подход** – заключается в том, что побудительным мотивом к проведению анализа является конкретная ситуация.

**Ситуация** — сочетание условий и обстоятельств, создающих определенную обстановку.

**Сннектика** — метод исследования, основанный на социально - психологической мотивации коллективной интеллектуальной деятельности.

**Сопутствующая вариация** – условие существования ПСС, требующее, чтобы степень проявления причины и следствия прогнозировалась исходной гипотезой о наличии причинной связи

**Средства исследования** — материальные, искусственно созданные объекты, предназначенные для проведения исследовательских работ (измерять, передавать информацию, проводить ее обработку и т.д.).

**Стратегия исследования** — общий план правил и направлений ведения исследовательской работы для достижения определенных целей познавательной деятельности.

**Структура системы управления** — упорядоченная совокупность компонентов системы управления и их связей.

**Структурированное наблюдение** – наблюдение при котором исследователь имеет четкое представление о моделях поведения, которые будут объектом наблюдения, а так же о методах с помощью которых их можно будет оценить.

**Структурированные вопросы** – вопросы, которые заранее предполагают набор вариантов ответов и формат ответа. Структурированный вопрос может быть многовариантным, альтернативным или основанным на шкале.

**Тенденция** - сложившаяся направленность каких-либо процессов; выявленные в результате анализа, наблюдаемые устойчивые соотношения, свойства, признаки, присущие, например, системе.

**Теория** (от греч. theoria — рассмотрение, исследование) — учение, система научных принципов, идей, обобщающих практический опыт и закономерности общества, природы и мышления; совокупность обобщающих положений, образующих науку или раздел какой-либо науки. Важнейшими

компонентами теории, как правило, являются: исходные методологические положения (фундаментальные понятия, законы, закономерности); идеализированные или абстрактные объекты, в абстрактной форме отражающие свойства реальных объектов исследования; логика теории, позволяющая обосновывать одни утверждения другими.

**Требование** — положение, содержащее критерии, которые должны быть соблюдены.

**Факт** (от лат. factum — сделанное, совершившееся) — реальное явление, событие; доказательно установленное знание, подтвержденное опытом; реальность, т.е. то, что объективно существует; в методологии науки проверенное предположение о событиях и явлениях, реально подтвержденное эмпирическим знанием.

**Фильтрующие вопросы** – начальные вопросы анкеты, позволяющие убедиться в том, что респонденты отвечают требованиям, предъявляемым к выборке.

**Фокус-группа** – неструктурированное интервью, которое специально отобранный и подготовленный ведущий непринужденно берет у небольшой группы респондентов.

**Фундаментальные исследования** — экспериментальные или теоретические работы, выполняемые для получения новых знаний, лежащих в основе явлений и наблюдаемых фактов, без какой-либо конкретной цели их применения или использования.

**Функционально-стоимостный анализ (ФСА)** — метод системного исследования объектов (изделий, процессов, структур и т.п.), направленный на оптимизацию соотношения между полезным эффектом и совокупными затратами ресурсов за жизненный цикл применяемого по назначению объекта.

**Характеристики** — совокупность фактов, отражающих содержание, состояние или изменения того или иного явления.

**Целостность системы** – рассмотрение системы одновременно как единое целое и в тоже время как подсистему для вышестоящих уровней.



**Цель** — желаемый результат; выраженное количественно или качественно будущее состояние объекта управления, достижение которого обеспечит решение проблемы. Комплексное обоснование цели в условиях ужесточения конкуренции приобретает ключевое значение, так как в случае формулирования цели без необходимых обоснований, потери на стадии ее реализации могут быть в сотни - тысячи раз больше экономии, полученной ранее.

**Цель исследования** — желаемый новый исследовательский результат состояния объекта исследования, выраженный качественно и (или) количественно преимущественно с указанием сроков его достижения, исполнителей и ресурсов; предполагает поиск наиболее эффективных вариантов построения системы управления.

**Эксперимент** — совокупность операций, воздействий и (или) наблюдений, направленных на получение информации об объекте исследования.

**Экстраполяция** (от лат. extra — сверх и polito — выправляю, изменяю) — процедура, служащая для перенесения и распространения свойств, отношений или закономерностей с одной предметной области на другую.

Учебное издание

**Губина Н.В.**

доктор социологических наук, профессор

**Мухаметова А.И.**

старший преподаватель

# **ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

Корректор Габдурахимова Т.М.

Худ. редактор Федорова Л.Г.

Сдано в набор 22.03.2012.

Подписано в печать 10.04.2012.

Бумага писчая. Гарнитура Таймс.

Усл. печ. л. 4,6. Тираж 100.

Заказ №19.

НХТИ (филиал) ФГБОУ ВПО «КНИТУ»,  
г. Нижнекамск, 423570, ул. 30 лет Победы, д. 5а.