

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

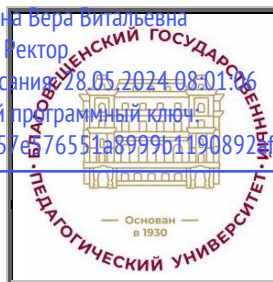
ФИО: Щёкина Вера Витальевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 28.05.2024 08:01:06

Уникальный программный ключ:

a2232a55157e76551a8999b1190892af53989420420336ffbf573a434e57789



**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Благовещенский государственный педагогический университет»**

**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
Рабочая программа дисциплины**

«УТВЕРЖДАЮ»

Декан

индустриально-педагогического факультета

ФГБОУ ВО «БГПУ»

Н.В. Слесаренко

«24» марта 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ

Направление подготовки

38.03.02- МЕНЕДЖМЕНТ

Профиль

«МАРКЕТИНГ»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

**Принята на заседании кафедры
экономики и управления
(протокол № 7 от «17» марта 2023 г.)**

Благовещенск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1	Пояснительная записка	3
2	Учебно-тематический план	4
3	Содержание дисциплины	6
4	Методические рекомендации (указания) для студентов по изучению дисциплины	13
5	Практикум по дисциплине	14
6	Дидактические материалы для контроля (самоконтроля) усвоенного материала	20
7	Перечень информационных технологий	30
8	Список литературы и информационных ресурсов	31
9	Материально-техническая база	31
10	Лист изменений и дополнений	32

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа учебной дисциплины «Исследование систем управления» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования направления подготовки 080200.62 «Менеджмент» с квалификацией (степенью) бакалавр по профилю «Маркетинг».

1.1 Цель дисциплины: формирование у студентов понимания сущности систем управления, методов их исследования и вооружение студентов знаниями, умениями и навыками проведения, планирования и организации исследования систем управления.

Исходя из целей, в процессе изучения дисциплины решаются следующие **задачи**:

- изучить различные типы систем управления и их модели;
- изучить этапы проведения исследования систем управления;
- изучить методы проведения исследования систем управления;
- сформировать опыт проведения исследования систем управления.

1.2 Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на освоение основных видов профессиональной деятельности: организационно-управленческой и информационно-аналитической, обеспечивает формирование и развитие следующих *общекультурных* и *профессиональных* компетенций:

-владеет методами количественного анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования (ОК-15);

-владеет средствами программного обеспечения анализа и количественного моделирования систем управления (ПК-33).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

-основополагающие вопросы научных исследований, такие как система управления, ее принципы и закономерности;

- этапы проведения исследования систем управления;

- виды моделей систем управления.

Уметь:

определять предмет и объект исследования;

- проводить диагностику систем управления;

- определять направления совершенствования систем управления.

Владеть: методами исследования системы управления.

1.3 Место дисциплины в структуре ОПП. Дисциплина Б3. ДВ5. «Исследование систем управления» входит в состав курсов по выбору профессионального цикла дисциплин учебного плана образовательной программы подготовки бакалавров по направлению- Менеджмент, профиль Маркетинг. Процесс изучения материала курса предусматривает межпредметные связи с рядом дисциплин профессионального цикла: экономический анализ, управленческие решения, экономика предприятия.

1.4 Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 ч.)

Программа предусматривает изучение материала студентами 4 курса дневного и 5 курса заочного отделений обучения на лекциях и практических занятиях с использованием интерактивных форм обучения. Дисциплиной предусмотрена самостоятельная работа студентов по темам и разделам. Проверка знаний осуществляется фронтально, индивидуально.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Дневное отделение

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
Общая трудоемкость	108	7
Аудиторные занятия	54	
Лекции	26	
Практические занятия	28	
Самостоятельная работа	54	
Вид итогового контроля:		зачет

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ для ОЗО

Заочное отделение

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
Общая трудоемкость	108	6
Аудиторные занятия	14	
Лекции	6	
Практические занятия	8	
Самостоятельная работа	90	
Вид итогового контроля:	4	зачет

2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН (дневное обучение)

№	Наименование тем	Всего часов	Сам работа	Аудиторные занятия	
				ЛК	ПР
1	Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека. Объект и предмет исследования.	8	4	2	2
2	Основные подходы в системном исследовании. Системный анализ. Рефлексионный подход.	10	4	2	2
3	Понятие моделей при исследовании систем управления	8	4	2	2
4	Основные принципы, гипотезы и концепции исследования систем управления	8	4	2	2
5	Классификация исследований систем управления	8	4	2	2
6	Характеристика этапов проведения исследований	8	4	2	2
7	Теоретические методы исследования систем управления	10	4	2	2
8	Логико-интуитивные методы исследования систем управления. Тестирование в исследовании систем управления.	10	4	2	4
9	Комплексно-комбинированные методы исследования систем управления. Аудит.	10	4	2	2

10	Требования к менеджерам исследовательского типа	8	4	2	2
11	Эффективность и управление исследованием	8	8	4	2
12	Оформление отчета об исследовании систем управления	12	6	2	4
	ИТОГО	108	54	26	28

ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ
Дневное отделение

Тема	Форма контроля	Кол-во часов
1.Подготовка реферата по предложенному списку и утвержденной преподавателем теме	Представление сообщения	8
2.Анализ практических заданий по основным темам дисциплины	Устный доклад	14
3.Разработка графических проектов моделей систем управления	Защита проектов	18
4.Контроль знаний по дисциплине в виде тестовых заданий	Тест	14
Подготовка к зачету	Зачет	8
ВСЕГО:		54

2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН (заочное обучение)

№	Наименование тем	Всего часов	Сам работа	Аудиторные занятия	
				ЛК	ПР
1	Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека. Объект и предмет исследования.	9	8	0,5	0,5
2	Основные подходы в системном исследовании. Системный анализ. Рефлексивный подход.	9	8	0,5	0,5
3	Понятие моделей при исследовании систем управления	9	8	0,5	0,5
4	Основные принципы, гипотезы и концепции исследования систем управления	9	8	0,5	0,5
5	Классификация исследований систем управления	11,5	10	0,5	1
6	Характеристика этапов проведения исследований	9,5	8	0,5	1
7	Теоретические методы исследования систем управления	10	8	1	1
8	Логико-интуитивные методы исследования систем управления. Тестирование в исследовании систем	10,5	9	1	0,5

	управления.				
9	Комплексно-комбинированные методы исследования систем управления. Аудит.	9,5	8	1	0,5
10	Требования к менеджерам исследовательского типа	5,5	5	-	0,5
11	Эффективность и управление исследованием	10	9	-	1
12	Оформление отчета об исследовании систем управления	5,5	5	-	0,5
	ИТОГО	108	94	6	8

ИНТЕРАКТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тема курса	Тема занятий	Вид деятельности	Форма интерактивного занятия	Кол-во часов
7	Теоретические методы исследования систем управления	ЛР	Индивидуальная разработка проектов-заданий	8
8	Логико-интуитивные методы исследования систем управления. Тестирование в исследовании систем управления.	ЛР	Индивидуальная разработка проектов-заданий	8
9	Комплексно-комбинированные методы исследования систем управления.	ЛР	Индивидуальная разработка проектов-заданий	6
Всего:				22/54

3.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1 МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ

Тема 1.1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека. Объект и предмет исследования.

Исследование систем управления - это прикладная научная дисциплина, синтезирующая фундаментальные знания науки управления и специальные теоретические и эмпирические методы исследования деятельности социально-экономических систем.

Сущность исследования управления как процесса. Основные условия хозяйствования предприятий на современном этапе. Виды исследования управления по цели исследования, по методологии, по использованию ресурсов, по продолжительности.

Основные характеристики исследования: методология; организация исследования; ресурсы исследования; объект и предмет исследования.

Причина исследования систем. Процесс исследования осуществляется в рамках управляемой системы и управляющих подсистем. Исследованию подлежат сильные и слабые стороны организации, процесс производства и сбыта (на предприятии), финансовое состояние, службы маркетинга. персонал, а также организационная культура.

Для анализа сильных и слабых сторон организации руководство предприятия должно оценить: обладает ли фирма силами, чтобы воспользоваться возможностями, и какие внутренние слабости могут осложнить будущие проблемы. Для целей стратегического планирования в обследовании рекомендуется включить пять функциональных зон: маркетинг; финансы (бухгалтерский учет); производство; персонал; организационную культуру; имидж организации.

Анализ внешней среды и положительные результаты своевременного анализа. Исследования угроз и возможностей. Контроль за технологической внешней средой. Анализ факторов конкуренции. Анализ международных факторов.

Задачи исследования как составной части менеджмента:

1. Достижение оптимального соотношения между управляемой и управляющей подсистемами;
2. Повышение производительности труда управленческих работников и рабочих производственных подразделений;
3. Улучшение использования материальных, трудовых, финансовых ресурсов в управляющей и управляемой подсистемах;
4. Снижение затрат на продукцию или услуги и повышение их качества.

Тема 1.2. Основные подходы в системном исследовании. Системный анализ. Рефлексивный подход.

Системный подход — это такое направление методов логики научного познания и практической деятельности, в основе которого лежит исследование любого объекта как сложной целостной кибернетической социально-экономической системы. В наиболее общем виде под системой понимается совокупность взаимосвязанных элементов, образующих определенную целостность, некоторое единство.

Комплексный подход предполагает учитывать при анализе как внутреннюю, так и внешнюю среду организации. Это означает, что необходимо учитывать не только внутренние, но и внешние факторы — экономические, геополитические, социальные, демографические, экологические и др.

Для исследования функциональных связей информационного обеспечения систем управления используется интеграционный подход, суть которого в том, что исследования осуществляются как по вертикали (между отдельными элементами системы управления), так и по горизонтали (на всех стадиях жизненного цикла продукта).

Сущность ситуационного подхода заключается в том, что побудительным мотивом к проведению анализа являются конкретные ситуации, широкий диапазон которых существенно влияет на эффективность управления.

Маркетинговый подход предполагает проведение анализа организаций на основе результатов маркетинговых исследований. Главной целью при таком подходе является ориентация управляющей системы на потребителя.

Инновационный подход основан на умении организации быстро реагировать на изменения, диктуемые внешней средой. Это касается внедрения нововведений, новых технических решений, неуклонного возобновления производства новых товаров и услуг для наилучшего удовлетворения потребностей рынка сбыта.

Сущность нормативного подхода заключается в том, что анализ любой системы управления с целью ее совершенствования связан с учетом совокупности важнейших

нормативов, которыми руководствуется в своей деятельности аппарат компании. Нормативы могут иметь целевую, функциональную и социальную направленность.

Целью поведенческого подхода является создание всех необходимых условий для реализации творческих способностей каждого сотрудника, для осознания собственной значимости в управлении организацией. Удачно подобранная команда единомышленников и партнеров, способных понимать и внедрять идеи своего руководителя, — важнейшее условие экономического успеха.

Тема 1.3. Понятие моделей при исследовании систем управления

Главный результат процесса исследования систем управления – это создание моделей. Модели – специально синтезированный для удобства изучения объект, обладающий функцией подобного исходному объекту.

Изоморфная модель. Понятие гомоморфной модели.

Материальные модели. Абстрактные модели. Структурные модели. Физические модели. Аналоговая модель. Математическая модель. Имитационная модель. Требования к моделям.

Тема 1.4. Основные принципы, гипотезы и концепции исследования систем управления

Сущность принципов в исследовании систем управления. Ключевые принципы управления:

1. Общесистемные принципы;
2. Общие принципы исследования;
3. Принципы исследования систем;
4. Принципы кибернетики;

Понятие гипотезы в исследовании. Источники гипотезы. Цель выдвижения гипотезы. Правила формулирования гипотез: 1) гипотеза представляется в виде обобщающих и утверждающих суждений; 2) если гипотеза выступает как предварительный проект решения проблемы, то связка проблема - цель - гипотеза должна иметь общие понятия, подлежащие объяснению; 3) разработка альтернатив решения проблемы - это противопоставление конкурирующих гипотез. Ключевые аксиомы И. Ансоффа.

Понятие концепции. Элементы концепции. Ключевые концепции, определяющие направление исследования систем управления. Основными элементами научного исследования.

Тема 1.5. Классификация исследований систем управления

Иерархическая классификация систем управления. Неиерархическая классификация систем управления

В зависимости от целей исследования могут быть выделены исследования по повышению целевой эффективности системы управления, снижению расхода ресурсов, снижению рисков или, что то же самое, повышению безопасности системы управления.

В зависимости от глобальности проблемы возможны комплексные (системные), специальные (частные) и сравнительные исследования систем управления.

Комплексные исследования. Частные исследования.

Фундаментальные научные исследования. Прикладные научные исследования. Исследование систем управления целеполаганием. Исследование систем управления маркетингом. Исследование систем управления менеджментом. Предшествующие исследования. Исследования в реальном масштабе времени. Последующие исследования систем управления. Отчетные исследования систем управления. По этапу обнаружения и

решения проблемы: контрольные, диагностические, классификационные и сравнительные исследования.

По степени обязательности проведения исследования: инициативные исследования и директивные (обязательные) исследования.

Тема 1.6. Характеристика этапов проведения исследований

На первом этапе необходимо выявить потребности в исследовании, проанализировать проблемы, стоящие перед конкретной системой управления, выбрать из них главную, определяющую важность и первостепенность проведения исследования. Для этого проблема должна быть четко сформулирована.

Содержание второго этапа — закономерное продолжение первого. Это выявление объекта и предмета исследования. Объектом исследования является система управления организации, а предметом — выявленная конкретная проблема, сдерживающая эффективную работу организации.

На третьем этапе необходимо выбрать методологию проведения исследования, под которой понимаем совокупность целей, методов, приемов управления при проведении исследования, а также подход менеджеров к принятию решений и учет традиций организации.

На четвертом этапе проводится анализ ресурсов, необходимых для проведения исследования. К таким ресурсам относятся материальные, трудовые, финансовые ресурсы, оборудование, информация. Анализ ресурсов необходим для успешного проведения исследования и достижения его результатов,

Пятый этап предполагает выбор методов проведения исследования с учетом имеющихся ресурсов и целей исследования.

Шестой этап заключается в организации проведения исследований. Здесь необходимо определить порядок проведения исследований, распределить полномочия и ответственность и отразить это в регламентирующих документах, например в должностных инструкциях. Здесь же необходимо уточнить или определить технологию подготовки и утверждения управленческих решений при проведении исследований.

На седьмом (завершающем) этапе следует зафиксировать и проанализировать полученные результаты. Такими результатами могут быть отдельные рекомендации, новая модель системы управления, улучшенные нормы управляемости, более совершенные методики, способствующие оперативному и успешному разрешению проблемы. На этом этапе необходимо предварительно подсчитать эффективность исследований, т.е. соизмерить затраты на проведение исследований и полученные результаты.

Раздел 2 ОСНОВНЫЕ МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ

Тема 2.1. Теоретические методы исследования систем управления

Метод линейного программирования.

Сущность метода и практическое его применение. Ограничения, с которыми сталкивается предприятия в ходе работы.

Данный метод достаточно глубоко проработан и широко проверен на практике при решении различных задач оптимального планирования. С приемлемой точностью данным методом может решаться задача выбора, например, рационального вида оргтехники и определения оптимальной потребности в таких средствах.

Метод точечной интерполяции.

Характерные черты применения данного метода. Задачи, с которыми сталкиваются менеджеры при использовании данного метода.

Решение данных задач может предусматривать получение эмпирической зависимости исследуемой функции от аргумента, которую просто описать соответствующей кривой различными математическими методами.

Метод Монте-Карло (статистических испытаний).

Сущность метода. Метод Монте-Карло часто применяют для анализа рисков различных проектов, используя компьютерные пакеты программ. Результатом такого анализа являются рассчитанные вероятности показателей реализации проекта.

Составленные по методу Монте-Карло имитационные модели позволяют построить математическую модель, зная вероятностные распределения параметров проекта, а также корреляционную связь между изменениями параметров, можно получить распределение доходности проекта. Метод Монте-Карло позволяет моделировать любой процесс, на протекание которого влияют случайные факторы.

Графические методы.

Основные виды графических методов. Диаграмма Исикавы. Цель построения диаграммы Исикавы. Методика построения диаграммы Исикавы.

Основные работы по построению такой диаграммы включают.

- выбор «узкого» места в объекте исследования;
- выявление значимости всех причинных факторов, оказывающих влияние на исследуемый объект.

На основе результатов анализа диаграммы вырабатываются соответствующие корректирующие (управляющие) воздействия.

Графики, контрольные карты и их различия. Практические примеры всех перечисленных графических методов.

Тема 2.2. Логико-интуитивные методы

Сущность логико-интуитивных методов. Стратегии исследовательских работ: целевого поиска; систематизированный поиск; интуитивный поиск; интуитивно-целевой поиск

Метод тестирования

Понятие термина «тест» и сфера его применения. Основное назначение тестирования. Тестирование как один из самых эффективных методов исследования. Минусы использования тестирования. Необходимые требования при проведении работ по тестированию. Методика написания и проведения тестов. Основные правила формулирования тестов.

Каждый тест, включая социально-экономические, должен обладать определенными свойствами, в частности свойствами назначения, безопасности, экологичности, этичности, экономичности, надежности.

Метод «дерева» целей

Назначение метода «дерева» целей. Методика построения «дерева» целей. Крайне важно при этом правильно формулировать цели каждого уровня, удовлетворив такие требования, как конкретность, достижимость, измеримость, гибкость (возможность изменения приоритетов, корректировки целей с течением времени и месту использования), согласованность и непротиворечивость.

Понятие цели и процесса целеположения. Правила формулирования целей. Все цели следует документировать и доводить до всех исполнителей.

Метод мозговой атаки

Преимуществами методов мозговой атаки. Правила при проведении мозговой атаки на этапе генерации идей. Основные принципы при обсуждении идей: принцип полноты анализа идей и их обобщения; принцип критериальной четкости в оценивании и анализе идей; принцип конкретизации идеи; принцип конструктивизм; принцип позитивизма в анализе идей. Подвиды метода мозговой атаки.

Метод сценариев

Понятие метода сценариев. Понятие «сценария» и роль специалистов при подготовке сценария.

Метод Дельфи

В методе «Дельфи» прямые дебаты заменены тщательно разработанной программой последовательных индивидуальных опросов, проводимых обычно в форме анкетирования. Ответы экспертов обобщаются и вместе с новой дополнительной информацией поступают в распоряжение экспертов, после чего они уточняют свои первоначальные ответы. Такая процедура повторяется несколько раз до достижения приемлемой сходимости совокупности высказанных мнений.

Правила использования метода «Дельфи».

Тема 2.3. Комплексно-комбинированные методы исследования систем управления. Аудит.

Понятие комплексно-комбинированных методов. Основополагающие методы этой классификационной группы: абстрагирования; анализа и синтеза; индукции и дедукции.

Помимо них в данную группу входят и другие методы, в частности: корреляционный, факторный, динамический, индексный, ФСА, а также системный, параметрический, аналитически-расчетный, анализ проблем, социологический, прогностический, диагностический, детальный, глобальный, экономический, экспертно-аналитический, гипотетико-дедуктивный, блочный анализ, аудит и др.

Метод абстрагирования

Метод абстрагирования основан на мысленном отвлечении от несущественных свойств исследуемого объекта и изучении в дальнейшем наиболее важных его сторон на заранее составленной модели (замещающей реальный объект исследования).

Процесс абстрагирования основан на вычленении наиболее важного в явлениях и установлении независимости или пренебрежимо слабой зависимости изучаемых явлений от определенных факторов.

Виды абстракции: отождествления; изолирования; конструктивизации; актуальной бесконечности; потенциальной осуществимости.

Метод анализа и синтеза

Применительно к исследованию процессов в системе управления анализ позволяет подразделить его на операции, выявить в нем связи и отношения, а синтез дает возможность соединить все операции, связи и отношения и составить технологическую схему. Анализ и синтез взаимосвязаны и представляют собой единство противоположностей.

Виды анализа: прогностический анализ, глобальный анализ.

Метод дедукции и индукции

Данный метод базируется на получении результатов исследования в процессе познания от общего к частному (дедукция) и от частного к общему (индукция). Отличие дедукции от индукции.

Методы установления причинной связи методами научной индукции.

Метод единственного сходства.

Метод единственного различия.

Метод сопутствующих изменений.

Аудит как метод исследования

Определение понятия «аудит». Цель аудита. Аудит и государственный контроль.

Обязательный и инициативный аудит. Совместный аудит. Внешний и внутренний аудит. Достоинства и недостатки внешнего аудита.

Аудиторское заключение. Организация проведения аудита. Принципы аудита.

Все работы по проведению аудита можно подразделить на следующие этапы: планирование; подготовка; проведение; отчет и последующие действия по результатам аудита.

Экспертные методы исследования

Экспертные исследования могут иметь как самостоятельное значение, так и использоваться при проверке истинности (верификации) логических исследований и моделирования.

Сфера использования экспертных методов. Требования, предъявляемые к экспертам.

Виды ошибок при использовании экспертных методов. Систематические ошибки. Случайные ошибки. Организация форм работы эксперта.

Индивидуальные экспертные методы. Коллективные экспертные оценки. Метод интервью. Аналитические экспертные оценки.

Методы коллективных экспертных оценок: метод круглого стола; метод программного прогнозирования; Метод эвристического прогнозирования (МЭП) и область его применения.

Раздел 3. МЕТОДИКА И ПРАКТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ

Тема 3.1. Требования к менеджерам исследовательского типа

Обязанности менеджера-исследователя. Применение исследовательского подхода в деятельности менеджера.

Принципы поведения менеджера при проведении исследований: Принцип честности и справедливости; Принцип добросовестности; Принцип способности; Принцип полноты информации о заказчиках; Принцип достаточности информации для заказчиков, контролирующих органов; Принцип справедливого разрешения конфликтов интересов заказчика и исследователя; Принцип соответствия.

Роли, выполняемые менеджерами: информационная; управленческая; согласующая; представительская.

Способы отбора менеджеров-исследователей:

- оценка кандидатов на основе статистического анализа результатов прошлой деятельности в качестве исследователей СУ;

- коллективная оценка кандидата как специалиста в данной области;

- самооценка кандидата;

- аналитическое определение компетентности кандидата;

- анкетная оценка специалиста в области менеджмента и др.

Основные требования к менеджерам исследователям. Качества необходимые менеджеру исследовательского типа. Влияние образа жизни на работу исследователя.

Тема 3.2. Эффективность и управление исследованием

Цель исследования. Формулировка цели исследования. Оценка результатов исследования. Научная эффективность исследования. Параметры эффекта исследования. Глава предприятия – руководитель исследования.

Тайна и конфиденциальность при исследованиях. Исследования как источник информационного фактора. Негативные последствия нехватки информации.

Промышленный шпионаж и причины его распространения. Понятия служебной, коммерческой тайны и конфиденциальности. Экономический аспект тайны.

Кроме тайны и конфиденциальности повысить вероятность неправильных действий конкурентов, способствовать успеху могут мероприятия: по дезинформации; по имитации.

Юридический аспект тайны. Обеспечение тайны и конфиденциальности является важной задачей успешной профессиональной деятельности на рынке исследований (консультаций, аудита и др.). Баланс тайны и информационной открытости.

Источниками риска при исследовании. Риск проведения исследований и риск использования результатов исследований. Риск проведения исследований. Риск использования результатов исследований. Ошибки достоверности: ошибки выборки; ошибки девиации; недостаточности объема выборки.

Контроль в управлении рисками. Одноактный контроль управления рисками при исследованиях. Процессный контроль управления рисками. Поглощение риска.

Понятие страхования.

Тема 3.3. Оформление отчета об исследовании систем управления.

Понятие отчета об исследовании систем управления. Общие требованиями к отчету.

Структура отчета: список исполнителей, реферат, нормативные ссылки, определения, обозначения и сокращения, введение, основная часть, заключение, список использованных источников, приложения. Требования, предъявляемые к этим разделам.

Оценка научной новизны и добросовестности авторов исследовательской работы.

Формы недобросовестных заимствований: плагиат; научная недобросовестность.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (УКАЗАНИЯ) ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса:

При работе с настоящим учебно-методическим комплексом особое внимание следует обратить на основные этапы проведения исследования систем управления.

Специфика в изучении раздела № 2 настоящего комплекса проявляется в изложении теоретического материала согласно рабочей программы дисциплины.

Специфика в изучении раздела № 5 настоящего комплекса проявляется в определении примерных практических заданий, которые возможны при проведении контрольных работ.

Описание последовательности изучения УМК:

Прежде чем приступить к выполнению заданий для самоконтроля, Вам необходимо изучить прилагающийся и дополнительный материал, а также периодические издания по предлагаемой проблематике.

В процессе освоения дисциплины необходимо регулярно обращаться к списку рекомендованной (основной и дополнительной) литературы.

Рекомендации изучения отдельных тем курса:

При изучении темы №1 «Введение в исследование систем управления» особое внимание следует обратить на основные подходы в системном исследовании.

При изучении темы №3 «Система управления предприятием как объект исследования» особое внимание следует обратить на характеристику социальных систем.

При изучении темы № 8 «Теоретические методы исследования систем управления» особое внимание следует обратить на такие методы как: метод Монте-Карло, графические методы, метод точечной интерполяции

При изучении темы №9 «Логико-интуитивные методы» особое внимание следует обратить на следующие методы: метод тестирования, метод «дерева» целей.

При изучении темы №10 «Комплексно-комбинированные методы исследования систем управления» особое внимание следует обратить на такие методы как: метод анализа и синтеза, аудит.

Разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса:

После изучения каждой главы Вам предложено выполнить тестовые задания.

Каждый тест оценивается по 5- бальной шкале.

Тема считается освоенной, если Вы дали не менее 70% правильных ответов.

Советы по подготовке к экзамену (зачету):

При подготовке к экзамену (зачету) особое внимание следует обратить на следующие моменты:

1. Методы проведения исследования систем управления.
2. Характеристики систем управления.
3. Какая цель достигается применением диаграммы Парето.
4. Основные требования к оформлению отчета об исследовании.
5. Понятия "Предмет исследования" и "Объект исследования".

Опыт приема экзамена (зачета) выявил, что наибольшие трудности при проведении экзамена (зачета) возникают по следующим разделам:

- Типология методов проведения исследований
- Диагностика систем управления
- Этапы исследования систем управления
- методология исследования систем управления

Рекомендации по работе с литературой:

При изучении дисциплины особое внимание следует обратить на следующие литературные источники:

- **Глушенко, В.В. Исследование систем управления: социологические, экономические, прогнозные, плановые, экспериментальные исследования/ В.В. Глушенко, И.И. Глушенко. – М.: ООО НПЦ «Крылья», 2004. - 416 с**
- Игнатъева, А.В. Исследование систем управления/ А.В.Игнатъева, М.М. Максимцев.- М.: ЮНИТИ, 2002. – 157 с.
- Коротков, Э. М. Исследование систем управления/ Э.М. Коротков. - М.:ИКП Дека, 2003. – 336 с.

5. ПРАКТИКУМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ПЛАН

Практических и семинарских занятий

№	Наименование тем	Семинары
1	Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека. Объект и предмет исследования.	2
2	Основные подходы в системном исследовании. Системный анализ. Рефлексионный подход.	2
3	Понятие моделей при исследовании систем управления	2
4	Основные принципы, гипотезы и концепции исследования систем управления	2
5	Классификация исследований систем управления	2
6	Характеристика этапов проведения исследований	2
7	Теоретические методы исследования систем управления	2
8	Логико-интуитивные методы исследования систем управления. Тестирование в исследовании систем управления.	4
9	Комплексно-комбинированные методы исследования систем управления. Аудит.	2
10	Требования к менеджерам исследовательского типа	2
11	Эффективность и управление исследованием	2
12	Оформление отчета об исследовании систем управления	4
	ИТОГО	28

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1

ТЕМА: *Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека.*
Объект и предмет исследования.

План:

1. Понятие исследования систем управления.
2. Виды исследования управления
3. Основные характеристики исследования.
4. Анализ внешней среды. Анализ факторов конкуренции. Анализ международных факторов.
5. Исследование сильных и слабых сторон организации.

Семинар 2. *Основные подходы в системном исследовании.*

План:

1. Понятие системного подхода и его значение в исследовании системы.
2. Комплексный подход.
3. Интеграционный подход в исследовании. Методы его проведения.
4. Сущность ситуационного подхода.
5. Основы и принципы маркетингового подхода.
6. Цели инновационного подхода и область его применения. Цель поведенческого подхода и его роль для экономического успеха организации.
7. Понятие рефлексивного подхода в исследовании.

Семинар 3. *Система управления предприятием как объект исследования.*
Функциональная роль исследования в развитии систем управления.

План:

1. Классификация видов систем
2. Характеристики производственно-хозяйственных и социально-экономических систем. Структура систем.
3. Понятие системы управления предприятием.
4. Основные принципы при построении и функционировании систем управления.
5. Функции системы управления.

Семинар 4. *Понятие моделей при исследовании систем управления. Основные принципы, гипотезы и концепции исследования систем управления.*

План:

1. Классификация моделей, используемых при исследовании систем управления.
2. Изоморфная модель. Понятие гомоморфной модели. Материальные модели.
3. Абстрактные модели. Структурные модели. Физические модели.
4. Аналоговая модель. Математическая модель. Имитационная модель.
5. Требования к моделям.
6. Ключевые принципы управления
7. Понятие гипотезы в исследовании. Источники гипотезы. Цель выдвижения гипотезы
8. Ключевые концепции, определяющие направление исследования систем управления.

Семинар 5. *Классификация исследований систем управления. Характеристика этапов проведения исследований*

План:

1. Иерархическая и неиерархическая классификации систем управления.
2. Исследования по повышению целевой эффективности системы управления.
3. Классификация систем в зависимости от глобальности проблемы.
4. Прикладные научные исследования.
5. Этапы проведения исследований

Семинар 6. Теоретические методы исследования систем управления. Логико-интуитивные методы исследования систем управления. Комплексно-комбинированные методы исследования систем управления.

План:

1. Сущность метода линейного программирования и практическое его применение.
2. Метод точечной интерполяции.
3. Сущность метода Монте-Карло (статистических испытаний) сфера его применения.
4. Графические методы.
5. Сущность логико-интуитивных методов. Стратегии исследовательских работ.
6. Метод тестирования. Назначение метода «дерева» целей.
7. Метод «мозговой атаки», его преимущества методов.
8. Понятие метода сценариев.
9. Метод Дельфи.
10. Понятие комплексно-комбинированных методов.
11. Метод абстрагирования, его сущность.
12. Метод анализа и синтеза, сфера его применения.
13. Особенности метода дедукции и индукции.
14. Аудит как метод исследования.

Семинар 7. Социологические исследования систем управления и исследование управления посредством социально экономического экспериментирования. Требования к менеджерам исследовательского типа. Оформление отчета об исследовании систем управления

План:

1. Понятие и цели социологических исследований. Методы проведения социологических исследований.
2. Социально-экономическое экспериментирование.
3. Обязанности менеджера-исследователя. Применение исследовательского подхода в деятельности менеджера.
4. Принципы поведения менеджера при проведении исследований:
5. Способы отбора менеджеров-исследователей.
6. Основные требования к менеджерам исследователям.
7. Понятие отчета об исследовании систем управления. Общие требования к отчету.
8. Структура отчета. Требования, предъявляемые к этим разделам.

5.1. Лабораторные работы

ЗАДАНИЕ 1

Приведите пример использования инновационного подхода в работе предприятий Амурской области.

ЗАДАНИЕ 2

Торговая фирма является владельцем четырех типовых магазинов в различных частях города. Набор товаров и услуг, а также качество обслуживания и уровень квалификации персонала во всех магазинах одинаковы. В таблице представлены данные о величине дохода (в тыс. руб.) за первые 13 недель года по всем магазинам фирмы:

№ недели	Магазин №1	Магазин №2	Магазин №3	Магазин №4
1	10540	7066	19054	12870
2	11024	7759	18980	11229
3	9810	7431	21760	12765
4	8121	6870	19087	13930
5	8499	7405	22531	13991
6	9617	7690	22972	13408
7	10045	8204	20032	12842
8	10068	7200	21154	12540
9	9152	7190	23078	11987
10	10100	6678	21317	11444
11	9980	6897	20004	12689
12	10432	7020	19308	13022
13	11310	7456	19690	13432

Вопросы: а) какова вероятность того, что в течение года фирме удастся погасить кредит в 400 млн. руб. при 30%-й годовой ставке, если на погашение кредита фирма может выделить не более 20% суммарного месячного дохода? (спрос стабилен и не подвержен сезонным и иным колебаниям)

б) какие мероприятия следует осуществить в целях погашения годовой суммы кредита за более короткий срок?

ЗАДАНИЕ 3

Фармакологическая фирма в конце года провела работу по рекламе натуральных лекарств. Рекламные сообщения были размещены в популярном медицинском журнале, в журнале для деловых людей, а также на местных радио, телевидении и в газете. Контрольная партия в 4000 упаковок продавалась со специальным ярлычком, содержащим просьбу к покупателю товара указать свою возрастную группу и источник информации, из которого он узнал о новой продукции фирмы. 3276 респондентов дали полную информацию, 114 - указали только источник, 18 – указали только возрастную группу. Результаты опроса представлены в таблице:

Источник рекламы	Учащиеся 14-18 лет	Молодежь до 30 лет	Респонденты среднего возраста	Пенсионеры
Мед. журнал	12	74	103	9
Деловой журнал	47	238	183	16
Радио	29	294	214	380
Телевидение	20	163	309	88

Газета	9	21	44	40
От знакомых	74	215	377	268

Всего на рекламу данной продукции планируется израсходовать 1800 тыс. руб.

Вопросы:

а) составьте наиболее эффективный план рекламной кампании с использованием медиасредств, если стоимость одного рекламного сообщения в медицинском журнале – 1120 руб., в деловом журнале – 1400 руб., на радио – 700 руб., на телевидении – 1800 руб., в газете – 680 руб.

б) определите, какие средства рекламы наиболее эффективны.

ЗАДАНИЕ 4

Фирмы «Крокодил» и «Крокус» специализируются на выпуске кожгалантереи в широком ассортименте. Ниже приведен список основных товаров фирм. Проанализируйте данный ассортимент. Кратко опишите сегменты потребителей этих товаров. Укажите пары конкурентных товаров. Для любой из пар (по вашему желанию) определите ряд характеристик товаров, значимых для потребителя. Оцените важность каждой характеристики. Наиболее важные, на ваш взгляд, ранжируйте в соответствии с предпочтениями потребителей, принадлежащих к заданному вами сегменту.

Ассортимент фирмы «Крокодил»:

1) Папка для документов (кожа, четыре отделения, замок- молния, цвет черный, цена 3000 руб.);

2) Кейс «Престиж» (высококачественная кожа, пять отделений, кодовый замок, цвет черный, цена 7800 руб.);

3) Спортивная сумка (синтетический материал, три отделения, возможность увеличения размера, замок молния, яркая расцветка (различные виды), цена 2000 руб.);

4) Дамская сумочка (высококачественная кожа, два отделения + кармашек, цвет черный, набор сопутствующих товаров в качестве сувенира — кошелек, зеркальце с фирменной торговой маркой, цена 6000 руб.);

5) Чемодан (кожезаменитель, два отделения, замок с ключом, цвет — различные тона коричневого, цена 4500 руб.).

Ассортимент фирмы «Крокус»:

1) Дамская сумочка (вышивка бисером, различные расцветки, одно отделение + кармашек, цена 6000руб.);

2) Хозяйственная сумка (синтетический материал, четыре отделения, возможность увеличения размера, замок-молния, цвета — синий, зеленый, бордо, цена 1280 руб.);

3) Дорожная сумка (синтетический материал, четыре отделения, возможность увеличения размера, замок-молния, цвета — синий, зеленый, бордо, цена 2400 руб.);

4) Дипломат «Бизнесмен» (кожезаменитель, замок-защелка, три отделения, цвета— черный, коричневый, цена 6500 руб.);

5) Папка для бумаг типа «Тетрадь» (кожезаменитель, одно отделение, цвета — черный, коричневый, бордо, цена 500 руб.).

ЗАДАНИЕ 5

Постройте диаграмму Исикавы, главной проблемой которой выступает снижение качества выпускаемой продукции предприятия.

ЗАДАНИЕ 6

Приведите конкретные примеры использования всех известных вам графиков и диаграмм.

ЗАДАНИЕ 7

В таблице приведены фактические и прогнозные данные об обороте продукции фирмы за 8 лет (в млн. руб.)

Год	Оборот (факт)	Оборот (прогноз)
1998	400	350
1999	460	450
2000	470	460
2001	500	520
2002	530	540
2003	570	575
2004	600	610
2005	625	620

Изобразите тенденцию графически и сделайте соответствующие выводы о точности прогноза.

ЗАДАНИЕ 8

Прочитайте ситуацию и разработайте сценарии развития компании (минимум 4 сценария)

Корпорация «Найки»

Майкл Джордан правит баскетбольным королевством, спортивная одежда правит миром, а «Найки» является безоговорочной королевой обувной промышленности. Именно эта компания из штата Орегон превратила скромные тапочки в модную деталь спортивного костюма. Она явила миру серию стильных и непростых в техническом исполнении моделей, созданных специально для профессионального спорта, выпуск которых каждый год сопровождается фанфарами и газетными материалами с броскими заголовками. Сторонники здорового образа жизни с энтузиазмом приняли продукцию «Найки», охотно скупая обувь для бега, аэробики, гольфа и прочих видов спорта. Когда же в «Найки» придумали заключать контракты со знаменитыми спортсменами на рекламу тех или иных моделей, кажется, все на планете вдруг захотели быть похожими на Майкла Джордана или Тайгера.

«Найки» умело управляла этой революцией, одновременно связанной и со спортом, и с модой, с таким же искусством, с каким она разрабатывала критерии для собственной продукции.

Вместе с тем компания регулярно вызывала ожесточенную критику в свой адрес — иногда обоснованную, иногда нет — за эксплуатацию иностранных рабочих, за создание культа собственной торговой марки, за завышение цен до невероятного уровня, за наводнение радиозэфира навязчивой рекламой своего брэнда и даже за использование спортсменов-миллионеров в бесчисленных рекламных акциях. Дела у компании не всегда шли гладко. В период с 1994 по 1997 год она была на пике популярности, и в то время ее продажи подскочили на 150% — до 9,2 миллиарда долларов за 12 месяцев! Новые наименования товаров, как, например, обувь для велосипедистов, регулярно появлялись на рынке. Повсюду на ее продукцию был невероятный спрос. На какое-то время изделия «Найки» превратились в необходимый атрибут целого поколения. И вот без видимых причин провалилась новая модель обуви. Прогулочные туфли и другая кожаная обувь теперь стали пользоваться большей популярностью у подростков. Конкуренты уже заняли каждый свою нишу, а «Найки» перестала считаться модной.

Но и сегодня «Найки» остается крупнейшим игроком на рынке спортивных товаров. Компания по-прежнему предлагает порядка 500 качественных моделей обуви и еще больше наименований спортивной одежды. В ее подчинении находится сеть гигантских супермаркетов «Найкитаун», в продаже появились несколько новых видов товаров, связанных с именем Джордана. Компания предлагает свою продукцию в более чем сотне стран, имея товарооборот в несколько миллиардов долларов. Но все же уже Земля не крутится вокруг «Найки».

ЗАДАНИЕ 9

Составьте дерево целей для руководителя компании, занимающейся производством полуфабрикатов, который решил открыть магазин в новом районе города.

ЗАДАНИЕ 10

Сформулируйте самостоятельно тесты для предприятий по следующим темам:

1. Оценка уровня корпоративной культуры;
2. Оценка внутрифирменного климата;
3. Оценка лидерских качеств руководителя;
4. Оценка мотивации персонала.

ЗАДАНИЕ 11

Автомобиль «Лада» находится на стадии насыщения своего жизненного цикла. Исследования показывают скорое наступление спада объема продаж.

1. Опишите кратко ситуацию на рынке в отношении конкурентов, потребителей и цен.
2. Используя метод мозговой атаки, предложите мероприятия, которые помогли бы вывести автомобиль из приближающейся ситуации спада объема продаж.

ЗАДАНИЕ 12

Для создания аналитической группы из восьми претендентов А, В, С, D, E, F, G, H надо отобрать шесть специалистов: маркетолога, бухгалтера, консультанта, экономиста, менеджера и аудитора. Обязанности маркетолога могут выполнять E и G, бухгалтера – В и F, экономиста - F и G, консультанта – С и D, менеджера - С и H, аудитора – А и D. Хотя некоторые претенденты владеют двумя специальностями, в аналитической группе каждый сможет выполнить только одну роль. Как следует подобрать экспертно-аналитическую группу, если F не может ехать без В, D – без H и без С, С не может ехать одновременно с G, а А не может ехать вместе с В?

6. ДИДАКТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ (САМОКОНТРОЛЯ) УСВОЕННОГО МАТЕРИАЛА

6.1. Фонд оценочных средств

Индекс компетенции	Уровни сформированности компетенций	Критерии оценки	Отличительные признаки
ОК-15 ПК-8 ПК-9 ПК-13 ПК-33	Базовый уровень	3	Содержание в целом соответствует теме задания. В работе отражено 60-70% предусмотренного заданием объема информации. Продемонстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки (25-30%). Продемонстрировано достаточное владение

			<p>понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Работа плохо структурирована,. Части ответа разорваны логически, нет связей между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем конспекта в существенной степени (на 25-30%) отклоняется от заданных рамок. Не умеет оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений</p> <p>Обилие ошибок в стилистике и понятийном аппарате. Есть орфографические ошибки. Работа выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки и исправления.</p>
	Продвинутый уровень	4	<p>Содержание в целом соответствует теме задания. В работе отражено 75-80% предусмотренного заданием объема информации. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются незначительные ошибки.</p> <p>Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи.</p> <p>Умеет анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений</p> <p>Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы– аргументация–выводы. Объем конспекта незначительно (на 10-15%) превышает заданный рамки при сохранении смысла.</p>
	Уровень высокой компетентности	5	<p>Содержание соответствует теме задания..</p> <p>Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют ошибки.</p> <p>Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Видно уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождается адекватными</p>

			<p>иллюстрациями (примерами) из практики. Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны.</p> <p>Умеет оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений</p> <p>Способен участвовать в разработке стратегии управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию, Владеет средствами программного обеспечения анализа и количественного моделирования систем управления</p> <p>Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала</p> <p>Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений.</p>
--	--	--	--

6.2 Критерии оценивания компетенций

Критерии оценивания устного ответа на экзамене

Оценка 5 (отлично) ставится если студент:

1. В определенной логической последовательности полностью раскрыл теорию вопроса и правильно применяет терминологию.
2. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами и подкреплять их статистической информацией.
3. Ответ дан самостоятельно, без наводящих вопросов.
4. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность компетенций, навыков и умений.
5. Допущены некоторые неточности при освещении второстепенных вопросов, исправленных по замечанию.
6. Выполнил задание по оценке практической задачи по одной из тем курса.

Оценка 4 (хорошо) ставится если ответ студента в основном раскрывает теоретические основы вопроса, но при этом имеет следующие недостатки:

1. Допущены 1-2 недочета при освещении содержания ответа, исправленное по замечанию экзаменатора.
2. В изложении допущены пробелы, не исказившие содержание ответа.
3. Допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.
4. Допущены ошибки при выполнении задания по оценке практической задачи по одной из тем курса.

Оценка 3 (удовлетворительно) ставится, если:

1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.
2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов.
3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная

сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации.

4. Не выполнил задание по оценке практической задачи по одной из тем курса.

Оценка 2 (неудовлетворительно) ставится, если:

1. Не раскрыто основное содержание учебного материала.
2. Обнаружено незнание или непонимание большей.
3. Допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.
4. Не сформированы компетенции, умения и навыки.

Критерии оценивания устного ответа на зачете

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если:

1. Вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок.
2. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами.
3. Продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов, сформированность компетенций, устойчивость используемых умений и навыков.
4. Допускаются незначительные ошибки.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если:

1. Не раскрыто основное содержание учебного материала.
2. Обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала.
3. Допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.
4. Не сформированы компетенции, умения и навыки.

Семинар 1

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Что представляет собой предмет «Исследование систем управления»?
2. Перечислите общие условия хозяйственной деятельности предприятия.
3. Назовите виды исследований, различающиеся по цели; по методологии и приведите примеры.
4. Чем отличается объект от предмета исследования?
5. Какова функциональная роль исследований в развитии систем управления?
6. Чем отличается методология от методики исследования?
7. Какие элементы входят в исследование при анализе маркетинговой деятельности фирмы?
8. Какие показатели рассматриваются при анализе кадрового потенциала фирмы?
9. Что позволяет осуществить контроль за технологической внешней средой?
10. Какие задачи являются основными при исследовании систем с точки зрения менеджмента?

Семинар 2

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Каковы основные принципы и направления системного анализа?
2. Какие научные направления составляют основу системного подхода к исследованию систем управления?
3. В чем особенность комплексного подхода при исследовании систем управления?
4. Дайте определение термина «интеграция».

5. Что выступает объектом анализа при ситуационном подходе?
6. Что является главным при выборе маркетингового подхода?
7. Раскройте сущность рефлекторного подхода.

Семинар 3

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Дайте определение понятия «система».
2. Что представляет собой система управления предприятием?
3. Приведите состав элементов социально-экономической и производственно-хозяйственной систем управления организацией.
4. Назовите характерные черты развития социально-экономических систем на современном этапе.
5. Какие функции выполняет система управления?
6. Перечислите основные принципы построения систем управления.
7. Приведите примеры всех видов систем.

Семинар 4

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Что понимается под «моделью» и каково ее назначение в исследовании?
2. В чем состоит различие между математической и имитационной моделями?
3. Какие модели лежат в основе исследовании систем управления?
4. В чем сходство и различие физических и аналоговых моделей?
5. Перечислите требования, предъявляемые к моделям.

Семинар 5

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Что понимается под термином «принцип»?
 2. Какие группы принципов образуют исходные знания для исследования систем управления?
 3. Что понимается под термином «гипотеза» и какова ее роль в исследовании?
 4. Что является источником гипотез?
 5. В чем суть ключевых аксиом, сформулированных И. Ансоффом?
 6. Что понимается под «концепцией» и какова ее роль в развитии науки управления?
- Перечислите основные элементы научного исследования

Семинар 6

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Дайте определение термина «иерархия»
2. Какие исследования могут быть проведены в зависимости от глобальности проблемы?
3. Чем характеризуются частные исследования?
4. Какие виды исследований выделяют в зависимости от степени научной новизны и масштаба влияния на общенаучные знания? Приведите примеры.
5. Чем отличаются исследования систем управления маркетингом и менеджментом?

6. В каких случаях проводят отчетные и контрольные исследования?
7. В чем преимущество диагностических исследований?

Семинар 7

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Что необходимо выявить на первом этапе исследования?
2. Что значит «определить проблему»?
3. Что такое «методология проведения исследования»?
4. Дайте определение понятия «ресурсы».
5. Охарактеризуйте весь процесс проведения исследования.

Семинар 8

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. С какими ограничениями можно столкнуться при управлении?
2. В чем заключается метод точечной интерполяции?
3. В каких случаях используется метод Монте–Карло?
4. Назовите цель использования диаграмм Исикавы.
5. Чем отличаются графики от контрольных карт?

Семинар 9

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. На чем основываются логико-интуитивные методы?
2. Какие стратегии, основанные на интуиции, вы знаете?
3. Что такое тест?
4. Когда может использоваться метод тестирования?
5. Какие недостатки имеются у метода тестирования?
6. Какие правила необходимо соблюдать при формулировании тестов?
7. Какие преимущества имеет метод «дерева целей»?
8. Какие требования необходимо соблюдать при формулировании целей?
9. В чем заключается особенность метода «мозговой атаки»?
10. Дайте определение термина «сценарий».

Семинар 10

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. В чем заключается процесс абстрагирования?
2. Какие виды абстрагирования вам известны?
3. Чем анализ отличается от синтеза?
4. В чем заключается цель аудита?
5. Назовите преимущества и недостатки внешнего аудита.
6. Назовите основные принципы аудита.

Семинар 11

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Какие требования предъявляются к эксперту?
2. В чем заключается сущность метода «интервью»?

3. Чем отличаются методы программного и эвристического прогнозирования?
4. Назовите преимущества метода «аналитических экспертных оценок».
5. Дайте определение термина «диагностика систем управления».
6. Перечислите базисные работы по диагностике систем управления.
7. Какие методы наиболее часто используются при диагностике систем управления?
8. Кто должен проводить диагностику систем управления?

Семинар 12

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Что такое планирование исследования систем управления?
2. Перечислите основные этапы организации процесса исследования систем управления.
3. Охарактеризуйте процесс организации исследования систем управления.

Семинар 13

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. В чем заключается цель исследования систем управления?
2. Чем определяется научная эффективность исследования?
3. Что является важным условием эффективности исследования?
4. Кто должен возглавлять работу по исследованию?
5. Назовите причины распространения промышленного шпионажа.
6. Охарактеризуйте экономический и юридический аспекты коммерческой тайны.
7. Какие источники риска Вы знаете?
8. С какими ошибками можно столкнуться в процессе исследования?

Семинар 14

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Почему на сегодняшний день возрастает роль человеческого фактора?
2. Какие исследования называют зондажными?
3. Дайте определение социально-экономического экспериментирования.
4. Почему социально-экономическое экспериментирование является опасным видом вмешательства?
5. Какой метод социологического исследования называется органолептическим?
6. Какие преимущества появляются у менеджеров, участвующих в исследованиях?
7. Назовите принципы поведения менеджера в процессе исследования.
8. Какой способ отбора менеджеров-исследователей наиболее эффективный и почему?
9. Что такое образ жизни и влияет ли он на работу менеджера? Приведите примеры.

Семинар 15

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Сформулируйте основные требования, предъявляемые к оформлению отчетов об исследовании СУ.
2. Какие структурные части должны быть в отчете об исследовании СУ?

3. Какие требования предъявляются к содержанию отчета об исследовании СУ?
4. Кто составляет отчет об исследовании?
5. Какие формы недобросовестного заимствования вы знаете?

5.1. ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Исследование системы планирования предприятия
2. Исследование процесса выработки и принятия решения в организации
3. Исследование системы управления кадрами на предприятии
4. Исследование конфликтных ситуаций в организации
5. Исследование маркетинговой деятельности предприятия
6. Исследование системы управления производственным подразделением предприятия
7. Характеристики, уровни и составляющие научного исследования.
8. Информационные объекты изучения систем.
9. Методы и модели управления логистическими системами.
10. Теоретические методы исследования систем управления
11. Логико-интуитивные методы исследования систем управления
12. Комплексно-комбинированные методы исследования систем управления
13. Проблемы и механизм их исследования
14. Структурные модели систем управления
15. Экспертные методы исследования систем управления
16. Системный анализ систем управления
17. Параметрическое исследование систем управления
18. Исследование параметров организации управления
19. исследование внешней среды организации
20. Экспериментирование в управлении организационными системами
21. Тестирование при исследовании систем управления
22. Диагностика управленческих систем
23. Требования к менеджерам исследовательского типа
24. Аудит как метод исследования
25. Социологические исследования систем управления и исследование управления посредством социально-экономического экспериментирования

6.3. ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ

1. Объясните суть исследования и покажите разницу между научным и прикладным исследованием
2. Дайте определение понятиям "Подход к исследованию" и "Принцип исследования". Какая существует между ними связь
3. Дайте определение "эмпирическим" и "теоретическим" методам исследования. Объясните разницу между ними
4. Перечислите известные Вам логико-интуитивные методы, используемые при проведении исследования, и опишите один из них
5. Перечислите характеристики систем управления, которые могут изучаться при проведении исследования. Дайте определение понятию "Научное исследование систем управления"
6. Дайте определения для понятий "Предмет исследования" и "Объект исследования"
7. В чем сущность понятия "Проблема" в исследовании СУ.
8. Перечислите методы анализа систем, и охарактеризуйте один из них
9. На примере покажите процесс декомпозиции системы управления (структурно-функциональная модель)
10. Дайте понятие терминам «гипотеза», «концепция», «принцип». Опишите основные принципы, гипотезы и концепции исследования систем.
11. Дайте определение целевой функции предприятия. На примере покажите процесс декомпозиции целевой функции предприятия.
12. Покажите способ построения дерева целей, опишите правила построения дерева целей.
13. На примере покажите способ построения диаграммы Исикавы для целевой функции, опишите правила ее построения.
14. Дайте классификацию измерительным шкалам, используемых в процессе исследования. Классификацию показать в виде иерархической схемы
15. На примере поясните применение для исследования метода "Ранжирование"
16. На примере поясните применение для исследования метода "Попарного сравнения"
17. На примере поясните применение для исследования метода "Делфи"
18. Какая цель достигается применением диаграммы Парето. Привести пример.
19. Какие методы относятся в класс логико-интуитивных?
20. Какие методы относятся в класс теоретических?
21. Какие методы относятся в класс комбинированных методов исследования систем?
22. Дайте определение понятию "План исследования системы управления".
23. Приведите пример плана исследования
24. На примере поясните применение "SWOT" анализа в исследовании
25. Каковы основные требования к оформлению отчета об исследовании.
- 26.

6.4 ПРИМЕР ИТОГОВОГО ТЕСТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Что позволяет диалектический подход к исследованию?
 - а) учитывать человеческий фактор;
 - б) отрицать использование других подходов к исследованию;
 - в) найти связанные между собой противоречия.
2. Что является основным в системном подходе к исследованию?
 - а) знание предмета исследования;
 - б) тип мышления исследователя;
 - в) совокупность необходимой информации;

г) целостность, взаимосвязи и взаимодействие элементов исследуемого объекта.

3. Что такое методология исследования?

- а) эффективный прием получения знаний;
- б) логическая схема исследования;
- в) совокупность принципов и методов исследования;
- г) соответствие целей, средств и методов исследования.

4. Что позволяет исследователю проведение классификации исследования?

- а) удачно формировать коллектив исследователей;
- б) группировать объекты исследования по классификационному признаку;
- в) дает возможность объективно оценить проблемы;
- г) позволяет эффективно распорядиться ресурсами;
- д) определить последовательность проведения исследования.

5. Что представляют собой методы исследования?

- а) способы проведения исследования;
- б) средства оптимизации исследования;
- в) алгоритм исследования.

6. Что представляет собой проблема в системе управления?

- а) направление исследования системы управления;
- б) совокупность информации о состоянии системы управления;
- в) признак системы управления;
- г) противоречие, требующее разрешения.

7. Что представляет собой цель исследования?

- а) выбор предмета исследования;
- б) соразмерность использованных ресурсов;
- в) желаемый результат исследования;
- г) противоречие, требующее разрешения.

8. Каково наибольшее преимущество использования методов тестирования в управлении?

- а) глубина раскрытия проблемы;
- б) простота и доступность, не требует специальных знаний;
- в) оперативное количественное обобщение высказываний.

9. Какой из факторов является наиболее важным в успехе исследования?

- а) доступ к информации и использование компьютера;
- б) организация исследования;
- в) методология исследования;
- г) творческий потенциал исследователя.

10. Какое определение исследования наиболее полное?

- а) способ получения дополнительной информации;
- б) способ использования знаний;
- в) навыки анализа и проектирования;
- г) познание законов общества и природы.

11. Что представляет собой локальное исследование систем управления?

- а) изучение системы управления вне связи с производственной системой;
- б) изучение системы управления без управленческого персонала;
- в) изучение системы управления без использования методологического подхода.

12. Что такое принцип исследования?

- а) элемент системы управления;
- б) функция системы управления;
- в) руководящая идея проведения исследования;
- г) желаемый результат исследования.

13. Какое требование наиболее значимо при разработке гипотезы исследования?

- а) эксклюзивность;

- б) универсальность
- в) научность;
- г) простота.

14. Какие основные элементы включают сетевые графики?

- а) ордината, принцип, метод;
- б) контрольная карта, проблема, уровень;
- в) работа, событие, критический путь.

15. Какая последовательность разделов отчета о НИР соответствует требованиям ГОСТа?

а) реферат, список исполнителей, оглавление, перечень условных обозначений и сокращений, введение, основная часть, заключение, приложения, список использованных источников;

б) реферат, список исполнителей, оглавление, введение, основная часть, заключение, перечень условных обозначений и сокращений, список использованных источников, приложения;

в) реферат, оглавление, список исполнителей, введение, основная часть, заключение, список использованных источников, приложения, перечень условных обозначений и сокращений;

г) список исполнителей, реферат, оглавление, перечень условных обозначений и сокращений, введение, основная часть, заключение, список использованных источников, приложения.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

В рамках вузовской ступени образования необходимо решать проблему формирования умений научно-информационной деятельности студента в учебной информационной среде с использованием современных технологий. Процесс обучения сопровождается включением обучающегося в научный поиск, требующий применения умений и навыков владения компьютерной техникой и информационными системами, что позволяет создавать авторские проекты и проводить контроль знаний, в том числе и самоконтроль.

Относительно новых информационных технологий в обучении отметим несколько направлений их применения в образовательном процессе: компьютер, как средство контроля знаний; лабораторный практикум с применением компьютерного моделирования; мультимедиа-технологии, как иллюстративное средство при объяснении нового материала, персональный компьютер, как средство самообразования.

В практике работы преподавателей для осуществления контроля знаний используются тематические тесты (тестирующие программы); как правило, источником тестов может служить глобальная сеть Интернет.

Современные информационные технологии используются при иллюстрировании учебного материала. Применение современных информационных технологий значительно повышает эффективность самообразования.

Основными информационными технологиями являются:

- Университетская электронная система тестирования.
- Система дистанционного образования на основе оболочки Moodle, позволяющая создавать учебные курсы в электронном виде.
- Использование Системы Электронного Обучения СЭО ФГБОУ «БГПУ».
- Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании»
- Мультимедийное сопровождение лекций и практических занятий.

8. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ

Основная

1. Авдошина З.А. Исследование систем управления [Электронный ресурс] / З.А. Авдошина. – Электронный адрес: URL: http://www.cfin.ru/management/strategy/classic/management_research.shtml Дата обращения: 11.05.2011г.
2. Глущенко, В.В. Исследование систем управления: социологические, экономические, прогнозные, плановые, экспериментальные исследования / В.В. Глущенко, И.И. Глущенко. – М.: ООО НПЦ «Крылья», 2004. - 416 с.
3. Коротков Э. М. Исследование систем управления [Электронный ресурс] / Э.М. Коротков. – Электронный адрес: URL: <http://www.bibliotekar.ru/sistema-upravleniya/> Дата обращения: 21.03.2011г
4. Ползунова, Наталья Николаевна. Исследование систем управления : учеб. пособие для студ. вузов / Н. Н. Ползунова, В. Н. Краев ; Владимирский гос. ун-т. - 2-е изд. - Екатеринбург : Деловая книга; М.: Академический Проект, 2005. - 174, [1] с.
5. Репин, В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. - 5-е изд. - М. : Стандарты и качество, 2007. - 404 с.

Дополнительная

1. Долятовский, В.А. Исследование систем управления: учебно-практическое пособие / В.А. Долятовский, В.Н. Долятовская. - М.: ИКЦ «МарТ», 2003. – 256 с.
2. Игнатъева, А.В. Исследование систем управления / А.В.Игнатъева, М.М. Максимцев. - М.: ЮНИТИ, 2002. – 157 с.
3. Клещев, Н.Т. Рынок ценных бумаг: шаг России в информационное общество / Н.Т. Клещев, А.А. Федулов, В.А. Симонов. - М.: ОАО «Изд-во Экономика», 1997.-559 с.
4. Коротков, Э. М. Исследование систем управления / Э.М. Коротков. - М.: ИКП Дека, 2003. – 336 с.
5. Мишин, В.М. Исследование систем управления: учебник для студ. вузов / В.М. Мишин. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 527 с.
6. Осипова, Л.В. Основы коммерческой деятельности: учеб. для вузов. / Л.В. Осипова, И.М.Синяева. - М.: ЮНИТИ, 2000 - 342с.
7. Широков, Л.А. Исследование систем управления: учеб. пособие / Л.А. Широков. - М: МГИУ, 1999. - 215с.
8. Фрейдина, Е.В. Исследование систем управления: учеб. пособие / Е.В. Фрейдина. - Новосибирск: НГАЭиУ, 2003. – 276 с.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Материально-технического обеспечения включает в себя: лекционные аудитории (оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет), помещения для проведения семинарских и практических занятий (оборудованные учебной мебелью), библиотеку (имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет), компьютерные классы.

10. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

Утверждение изменений и дополнений в РПД для реализации в 20__/20__ уч.

г.

РПД обсуждена и одобрена для реализации в 20__/20__ уч. г. на заседании кафедры (протокол № __ от «__» ____ 20__ г.).

Разработчик: Шкуркина Е.С., старший преподаватель.