Министерство образования и науки российской Федерации

Федеральное агентство по образованию

Филиал Сочинского государственного университета туризма и курортного дела в городе Омск

Кафедра менеджмента

**Контрольная работа**

По дисциплине: " Исследование систем управления"

Омск 2008

Содержание

Задание 1

Задание 2

Задание 3

Библиографический список

Задание 1.

Рассматривая проблемное поле турфирмы «Горизонт», необходимо: 1) определить вид проблемной ситуации, в которой оказалась фирма (ситуация тупика, разрыва или выбора), ответ аргументировать; 2) провести ранжирование проблем по степени важности и приоритетности их решения для предприятия; 3) выявить корневую проблему, признаком которой выступает наибольшее число взаимосвязей с другими проблемами и предложить наилучший вариант ее решения.

*Проблемное поле турфирмы «Горизонт»*

1. Нет перспективного плана развития турфирмы, она живет одним днем.
2. Отсутствует единая политика фирмы в области оплаты труда.
3. Неоперативная работа менеджеров по внешнему туризму тормозит работу фирмы в целом.
4. Фирма работает неритмично: 80% турпродукта продается в период с июня по август.
5. Ликвидация отдела маркетинга и создание ряда филиалов по реализации турпродукта отодвинули на второй план исследование рынка туруслуг.
6. Слабым звеном является работа транспорта фирмы: количество автоперевозок туристов возросло, а транспортных единиц недостаточно, и они изношены.
7. Слабым звеном фирмы является отсутствие управленческой команды.
8. В трудовом коллективе неодобрительно воспринимаются критические замечания.
9. У руководителя фирмы нет специального образования.

10.Отсутствует возможность изучать и перенимать передовой опыт на родственных фирмах центра России.

11.Не хватает квалифицированных кадров для развития внутреннего туризма.

1. Мотивация труда работников фирмы существенно ослаблена.
2. На фирме негативно сказывается сезонный фактор.
3. Не налажены постоянные связи с отелями, где размещаются туристы.
4. Отсутствуют корпоративные клиенты.
5. Низок уровень экономического анализа, проводимого в фирме.
6. Уровень эффективности функционирования фирмы становится более низким, чем на аналогичных фирмах.
7. На предприятии не уделяется должного внимания стимулирующей роли заработной платы.

19.Не определены приоритеты в показателях премирования и использования премиального фонда в целом; премия рассматривается как постоянная составляющая заработной платы.

20. Низкий уровень оплаты труда не позволяет дифференцировать ее с целью усиления трудовой мотивации.

1. Фирма находится в ситуации тупика, которая создаётся, если с некоторого момента изменение некоторых внешних или внутренних (по отношению к субъекту) условий деятельности препятствует ее эффективному продолжению (достигающему поставленной цели), т.е. прекращаются те Е-процессы, которые используются субъектом деятельности для движения к цели.

2. Ранжирование проблем по степени важности и приоритетности их решения для предприятия

1. Нет перспективного плана развития турфирмы, она живет одним днем.
2. Слабым звеном фирмы является отсутствие управленческой команды.
3. Неоперативная работа менеджеров по внешнему туризму тормозит работу фирмы в целом.
4. Не хватает квалифицированных кадров для развития внутреннего туризма.
5. Слабым звеном является работа транспорта фирмы: количество автоперевозок туристов возросло, а транспортных единиц недостаточно, и они изношены.
6. Ликвидация отдела маркетинга и создание ряда филиалов по реализации турпродукта отодвинули на второй план исследование рынка туруслуг.
7. Низок уровень экономического анализа, проводимого в фирме.
8. Мотивация труда работников фирмы существенно ослаблена.
9. Уровень эффективности функционирования фирмы становится более низким, чем на аналогичных фирмах.
10. У руководителя фирмы нет специального образования.
11. Не налажены постоянные связи с отелями, где размещаются туристы.
12. Отсутствует возможность изучать и перенимать передовой опыт на родственных фирмах центра России.
13. На фирме негативно сказывается сезонный фактор.
14. Фирма работает неритмично: 80% турпродукта продается в период с июня по август.
15. Отсутствуют корпоративные клиенты.
16. Отсутствует единая политика фирмы в области оплаты труда.
17. На предприятии не уделяется должного внимания стимулирующей роли заработной платы.
18. Не определены приоритеты в показателях премирования и использования премиального фонда в целом; премия рассматривается как постоянная составляющая заработной платы.
19. В трудовом коллективе неодобрительно воспринимаются критические замечания.
20. Низкий уровень оплаты труда не позволяет дифференцировать ее с целью усиления трудовой мотивации.

3. Корневая проблема

Корневой проблемой является отсутствие квалифицированной управленческой команды, что приводит к неэффективной работе организации в целом. Для повышения эффективности деятельности необходимо набрать управленческий персонал.

Задание 2

Иерархическая структура системы турфирмы «Горизонт»

ТУРФИРМА «ГОРИЗОНТ»

Филиалы по реализации

турпродукта

 Руководитель

МОП Отдел по Транспортная Отдел

 внешнему туризму служба по внутреннему

 туризму

Задание 3

Какова степень целостности системы, если число элементов в системе равно 10, а фактическое число связей между ними 20?

Решение:

Ц= М фактич / М max, где

Ц – степень целостности системы,

М фактич - фактическое число связей между элементами,

М max – максимально возможное число связей.

М max= n (n-1), где

n - число элементов в системе.

М фактич =20

М max = 10 (10-1) = 90

Ц=20/90= 0,22

Ответ: степень целостности системы равна 0,22.

Библиографический список

1. В. В. Глущенко, И. И. Глущенко. Исследование систем управления. Учеб. пособие для вузов. ООО НПЦ «Крылья», 2004.
2. Н. Н. Ползунова, В. Н. Краев. Исследование систем управления: Учебное пособие для вузов.- М: Академический Проект, 2004.
3. Э.М. Коротков. Исследование систем управления. -М.: ИКП Дека, 2003.