**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ**

**ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ВОЛЖСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени В.Н. ТАТИЩЕВА» (ИНСТИТУТ)**

Факультет – экономический

Специальность – менеджмент организации

Кафедра менеджмента организации

**Контрольная работа**

По дисциплине: «Исследование систем управления»

На тему: «Системный анализ в исследовании управления»

 студента 2 курса, группы ЭМЗЖ-211

 Наумова Дмитрия

 **Преподаватель:**

 Дата сдачи:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата защиты:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Оценка:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тольятти 2009

**Содержание**

Введение……………………………………………………………………...

Характеристики и задачи системного анализа…………………………….

Сущность и содержание исследования систем управления……………

Основные подходы в системном исследовании…………………………

Заключение…………………………………………………………………..

Список использованной литературы……………………………………….

**Введение**

“Системный подход”, “системный анализ” - эти словосочетания являются сейчас едва ли не самыми распространенными в новейшей литературе по управлению. Но, поскольку нередко каждый исследователь вкладывает в эти термины особое содержание, вряд ли можно говорить о наличии однозначной или общепринятой дефиниции системного, подхода. Кроме того, название “системный анализ”, став весьма модным, превратилось в ярлык, который навешивается на любые успешно проведенные управленческие операции, иногда даже для того, чтобы придать им научно обоснованный вид и замаскировать полнейшую методологическую несостоятельность тех или иных социологических концепций. Тем не менее, следует учитывать, что системный подход постепенно превратился в главенствующую методологию многих менеджеров.

Системный подход появился на свет, с одной стороны, в результате обобщения опыта специалистов по исследованию операций, а с другой - вследствие развития общей теории систем, теории автоматического регулирования и управления, а также кибернетики, давших методологический аппарат для связи в единое целое разнородных управленческих задач. Как подчеркивается в многочисленных американских изданиях по вопросам организации и управления, системный подход приобретает все более важное значение при обосновании управленческих решений в самых различных областях, в том числе в военной, промышленной, коммерческой, финансовой и др. Становится общепризнанным, что системная методология представляет собой наиболее упорядоченную надежную основу для управления сложными сферами взаимосвязанной деятельности, позволяя вскрывать и анализировать составляющие систему компоненты и последовательно сочетать их друг с другом. При системном подходе к исследованию организационных систем исходят из того, что любая организация есть система, каждый из элементов которой имеет свои определенные и ограниченные цели. Соответственно этому задача управления сводится к интеграции системообразующих элементов, которая может быть достигнута при условии, что каждый руководитель в решении вопросов, относящихся к его компетенции, будет подходить к ним с позиций системного анализа и синтеза.

Цель контрольной работы - изучить системный анализ в исследовании управления.

Основные задачи:

1. раскрыть характеристики и задачи системного анализа;
2. выявить сущность и содержание исследования систем управления;
3. рассмотреть основные подходы в системном исследовании.

**Характеристики и задачи системного анализа.**

*Системный анализ —* это комплекс исследований. направленных на выявление общих тенденций и факто­ров развития организации и выработку мероприятий по совершенствованию системы управления и всей произ­водственно-хозяйственной деятельности организации.

Системный анализ позволяет выявить целесообраз­ность создания либо совершенствования организации, определить, к какому классу сложности она относится, выявить наиболее эффективные методы научной органи­зации труда, которые применялись ранее.

Системный анализ деятельности предприятия либо организации проводится на ранних стадиях работ по созданию конкретной системы управления. Это обуслов­лено следующими причинами:

• продолжительностью и трудоемкостью работ, свя­занных с пред проектным обследованием;

• подбором материалов для проведения исследо­вания;

• выбор метода исследования;

•обоснованием экономической, технической и ор­ганизационной целесообразности;

• разработкой компьютерных программ.

*Конечной целью системного анализа* является разра­ботка и внедрение выбранной эталонной модели систе­мы управления.

В соответствии с главной целью необходимо выпол­нить следующие *исследования системного характера:*

1) выявить общие тенденции развития данного пред­приятия и его место и роль в современной рыночной экономике;

2) установить особенности функционирования пред­приятия и его отдельных подразделений;

3) выявить условия, обеспечивающие достижение по­ставленных целей;

4) определить условия, препятствующие достижению целей;

5) осуществить сбор необходимых данных для прове­дения анализа и разработки мероприятий по совершен­ствованию действующей системы управления;

6) использовать передовой опыт других предприятий;

7) изучить необходимые сведения для адаптации вы­бранной (синтезированной) эталонной модели к услови­ям рассматриваемого предприятия.

В процессе системного анализа находятся следующие характеристики:

1) роль и место данного предприятия в отрасли;

2) состояние производственно-хозяйственной деятель­ности предприятия;

3) производственная структура предприятия;

4) система управления и ее организационная структура;

5) особенности взаимодействия предприятия с по­ставщиками, потребителями и вышестоящими ор­ганизациями;

6) инновационные потребности (возможные связи данного предприятия с научно-исследовательскими и проектно-конструкторскими организациями);

7) формы и методы стимулирования и оплаты труда сотрудников.

Таким образом, *системный анализ начинается с уточнения или формулирования целей конкретной систе­мы управления* (предприятия или компании) и *поиска критерия эффективности,* который должен быть выра­жен в виде конкретного показателя. Как правило, большинство организаций являются многоцелевыми. Множество целей вытекает из особенностей развития предприятия (компании) и его фактического состоя­ния в рассматриваемый период времени, а также со­стояния окружающей среды (геополитические, эконо­мические, социальные факторы).

Четко и грамотно сформулированные цели развития предприятия (компании) являются основой для систем­ного анализа и разработки программы исследований.

Как отмечалось выше, первостепенной задачей сис­темного анализа является определение глобальной цели развития организации и целей функционирования. Имея конкретные, четко сформулированные цели, можно вы­явить и проанализировать факторы, способствующие либо препятствующие скорейшему достижению этих целей. Рассмотрим это на конкретных примерах.

**Пример:**

|  |
| --- |
| Цель 1. Повышение эффективности функционирования предприятия |
| Цель 1.1 Внедрение новой техники | Цель 1.2 Совершенствование организации производства | Цель 1.3 Совершенствование системы управления |

Следует иметь в виду, что для анализа организации на основе системы целей необходимо выявить и сфор­мулировать совокупность всех целей функционирования на каждом уровне системы управления. Это является залогом успешной реализации функ­циональной стратегии организации.

**Сущность и содержание исследования систем управления.**

Необходимость соответствия современной организа­ции требованиям рыночной экономики вызывает по­требность постоянного ее совершенствования, организа­ционного развития. Базой организационных нововведе­ний служит изучение деятельности организаций.

*Исследование систем управления* — это вид деятель­ности, направленный на развитие и совершенствование управления в соответствии с постоянно изменяющими­ся внешними и внутренними условиями. В условиях динамичности современного производства и общест­венного устройства управление должно находиться в состоянии непрерывного развития, которое сегодня не­возможно обеспечить без исследования путей и возможностей этого развития, без выбора альтернативных направлений. Исследование управления осуществляется в каждодневной деятельности менеджеров и персонала и в работе специализированных аналитических групп, лабораторий, отделов. Иногда для проведения исследо­вания приглашают консультационные фирмы. Необхо­димость в исследованиях систем управления продикто­вана достаточно большим кругом проблем, с которыми приходится сталкиваться многим организациям. От правильного решения этих проблем зависит успех ра­боты этих организаций. Исследования систем управле­ния могут быть различными как по целям, так и по ме­тодологии их проведения.

*По целям* исследований можно выделить *практиче­ские* и *научно-практические. Практические исследования* предназначены для быстрых эффективных решений и достижения желаемых результатов. *Научно-практические исследования* ориентированы на перспективу, более глу­бокое понимание тенденций и закономерностей разви­тия организаций, повышение образовательного уровня работников.

*По методологии проведения* следует выделить, прежде всего, исследования *эмпирического характера* и *опираю­щиеся на систему научных знании.*

Разнообразны исследования и *по использованию ресур­сов* собственных или привлекаемых, по трудоемкости, продолжительности, информационному обеспечению, организации их проведения. В каждом конкретном слу­чае, исходя из поставленных целей, приходится выби­рать необходимый вид исследования. Исследование как вид деятельности в процессе управления организаций включает следующие работы:

* распознание проблем и проблемных ситуаций;
* определение причин их происхождения, свойств, содержания, закономерностей проведения и раз­вития;
* установление места этих проблем и ситуаций (как в системе научных знаний, так и в системе прак­тического управления);
* нахождение путей, средств и возможностей ис­пользования новых знаний о данной проблеме;
* разработка вариантов решения проблем;
* выбор оптимального варианта решения проблемы по критериям результативности, оптимальности, эффективности.

В реальной практике все эти работы находятся в тес­ной взаимосвязи, характеризуя при этом степень про­фессионализма исследователей, конкретные цели и зада­чи их деятельности.

Исследования необходимы как с научной, так и с практической точек зрения.

**Пример:** С научной точки зрения ис­следование предполагает разработку и четкое формули­рование методологии проведения исследований, с тем, чтобы разработать фундаментальные теоретические по­ложения. С практической точки зрения исследования должны уметь проводить конкретные люди (аналитики, проектировщики, сотрудники в отделах), следовательно, их необходимо вооружить конкретными знаниями, обу­чить различным методам проведения исследований, разъяснить, для чего это нужно и какие цели при этом достигаются. Необходимо объяснить главное: исследова­ния проводятся с целью построения определенной (эта­лонной) модели системы управления, к которой должна стремиться организация.

Практика показывает, что специалисты, имеющие обычный опыт работы в научно-исследовательских или хозяйственных организациях, не обладают специальны­ми знаниями для подобных исследований.

**Основные подходы в системном исследовании**

***Системный подход*** *—* это такое направление методе 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.

Рассмотрим основные принципы системного подхода (системного анализа).

1. *Целостность,* позволяющая рассматривать одновре­менно систему как единое целое и в то же время как подсистему для вышестоящих уровней.

2. *Иерархичность строения,* т.е. наличие множества (по крайней мере двух) элементов, расположенных на основе подчинения элементов низшего уровня — эле­ментам высшего уровня. Реализация этого принципа хо­рошо видна на примере любой конкретной организации. Как известно, любая организация представляет собой взаимодействие двух подсистем: управляющей и управ­ляемой. Одна подчиняется другой.

3. *Структуризация,* позволяющая анализировать элементы системы и их взаимосвязи в рамках конкрет­ной организационной структуры. Как правило, процесс функционирования системы обусловлен не столько свойствами ее отдельных элементов, сколько свойства­ми самой структуры.

4. *Множественность,* позволяющая использовать мно­жество кибернетических, экономических и математиче­ских моделей для описания отдельных элементов и сис­темы в целом.

Как отмечалось выше, при системном подходе важ­ное значение приобретает изучение характеристик орга­низации как системы, т.е. характеристик «входа», «про­цесса» и характеристик «выхода».

При системном подходе на основе маркетинговых исследований *сначала исследуются параметры «выхода»,* т.е. товары или услуги, а именно что производить, с ка­кими показателями качества, с какими затратами, для кого, в какие сроки продавать и по какой цене. Ответы на эти вопросы должны быть четкими и своевременны­ми. На «выходе» в итоге должна быть конкурентоспо­собная продукция либо услуги.

*Затем определяют параметры входа,* т.е. исследуется потребность в ресурсах (материальных финансовых, тру­довых и информационных), которая определяется после детального изучения организационно-технического уров­ня рассматриваемой системы (уровня техники, техноло­гии, особенности организации производства, труда и уп­равления) и параметров внешней среды (экономической, геополитической, социальной, экологической и др.). И наконец, не менее важное значение приобретает иссле­дование *параметров процесса,* преобразующего ресурсы в готовую продукцию. На этом этапе, в зависимости от объ­екта исследования, рассматривается производственная технология, либо технология управления, а также факто­ры и пути ее совершенствования.

Таким образом, системный подход позволяет нам ком­плексно оценить любую производственно-хозяйственную деятельность и деятельность системы управления на уров­не конкретных характеристик. Это поможет анализировать любую ситуацию в пределах отдельно взятой системы, вы­явить характер проблем входа, процесса и выхода. Приме­нение системного подхода позволяет наилучшим образом организовать процесс принятия решений на всех уровнях в системе управления.

***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. Факторы — важные аспекты при ана­лизе организаций и, к сожалению, учитываются не все­гда. Например, часто социальные вопросы при проек­тировании новых организаций не учитываются либо откладываются. При внедрении новой техники не все­гда принимаются во внимание показатели эргономич­ное™, что приводит к повышению утомляемости рабо­чих и в итоге — к снижению производительности труда. При формировании новых трудовых коллективов долж­ным образом не учитываются социально-психологичес­кие аспекты, в частности, проблемы мотивации труда. Суммируя сказанное, можно утверждать, что *комплексный подход* является необходимым условием при реше­нии задачи анализа организации.

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).

Под интеграцией понимается объединение субъектов управления для усиления, взаимодействия всех элементов системы управления конкретной организации. При та­ком подходе появляются более прочные связи между от­дельными подсистемами организации, более конкретные задания. Например, управляющая система задает служ­бам и подразделениям организации конкретные показа­тели их деятельности по качеству, количеству, затратам ресурсов, срокам и т.д. На основе выполнения этих по­казателей достигаются поставленные пели.

Интеграция по стадиям жизненного цикла продукта *по горизонтам* требует формирования единой и четкой информационной системы управления, которая должна включать, прежде всего, показатели качества и количест­ва затрат по стадиям научно-исследовательской, конструкторской и технологической подготовки производства, а также показатели собственно производства, внедрения, эксплуатации и снятия изделия с производства.

Такая согласованность показателей по стадиям жиз­ненного цикла продукта позволяет создать структуру управления, обеспечивающую оперативность и гибкость управления.

Интеграция *по вертикали* представляет собой объеди­нение юридически самостоятельных организаций для наилучшего достижения поставленных целей. Это обес­печивается, во-первых, объединением усилий людей, т.е. синергетическим эффектом, во-вторых, созданием новых научно-экспериментальных баз, внедрением новых тех­нологий и нового оборудования. Это, в свою очередь, создает условия для улучшения связей по вертикали ме­жду федеральными, муниципальными органами управ­ления и отдельными организациями, особенно в произ­водственной и социальной сферах деятельности. Такая интеграция обеспечивает наилучший контроль и регули­рование в процессе реализации новых указов, постанов­лений и другой регламентирующей документации. Ин­теграция дает организациям дополнительные возможно­сти для повышения их конкурентоспособности за счет расширения сотрудничества. Появляется более широкий простор для развития и внедрения новых идей, выпуска более качественной продукции, оперативность в реали­зации принятых решений.

Применение интеграционного подхода создает усло­вия для наилучшего осуществления стратегических задач на всех уровнях в системе управления: на уровне холдин­га, отдельных компаний и конкретных подразделений.

Сущность *ситуационного подхода* заключается в том, что побудительным мотивом к проведению анализа являются конкретные ситуации, широкий диапазон которых существенно влияет на эффективность управления. При таком подходе система управления в зависимости от характера ситуаций может менять любую из своих характеристик.

Объектами анализа в данном случае могут быть:

• структура управления: в зависимости от ситуации и на основании проведенных объемных расчетов вы­бирается структура управления с преобладанием либо вертикальных, либо горизонтальных связей;

• методы управления;

• стиль руководства: в зависимости от профессиона­лизма, численности и личностных качеств сотруд­ников выбирается стиль руководства, ориентиро­ванный либо на задачи, либо на человеческие от­ношения;

• внешняя и внутренняя среда организации;

• стратегия развития организации;

• технологические особенности производственного процесса.

***Маркетинговый подход*** предполагает проведение ана­лиза организаций на основе результатов маркетинговых исследований. Главной целью при таком подходе являет­ся ориентация управляющей системы на потребителя. Реализация поставленной цели требует прежде всего со­вершенствования деловой стратегии организаций, цель которой обеспечить своей организации устойчивое кон­курентное преимущество. Маркетинговый анализ при­зван выявить эти конкурентные преимущества и факто­ры их определяющие.

Как показала практика проведения исследований, к таким факторам относятся следующие:

• качество продукции или услуг;

• качество управления самой организации;

• маркетинговое качество, т.е. свойство товара соот­ветствовать реальной потребности населения.

При этом важно учитывать конкурентную позицию, т.е. позицию исследуемой организации в отрасли на дан­ный период времени, поскольку конкурентная борьба — мероприятие дорогостоящее, и рынок характеризуется высокими входными барьерами.

Таким образом, значение маркетингового подхода втом, чтобы обеспечить организацию всей необходимоинформацией, знание которой позволит надолго удержатьи сохранить свою конкурентную позицию в отрасли,

*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. Залог ус­пешного функционирования любой организации в том, что она должна идти не только вровень с техническим прогрессом, но и опережать его.

Внедрение инноватики также требует проведения системного анализа, а именно возможностей организа­ции для внедрения того или иного новшества. Процесс анализа при инновационном подходе весьма сложен и охватывает все стадии жизненного цикла продукта.

При инновационном подходе необходимо помнить: чтобы успешно конкурировать на рынке, необходимо дать возможность изобретателям создавать новые вещи, сво­бодно творить и доводить свои изобретения до успешной реализации. Для этого команде изобретателей необходима определенная свобода творчества: право принимать реше­ния и отвечать за конечные результаты. Управление орга­низации должно быть направлено на поощрение инициа­тивы и предприимчивости изобретений.

Сущность ***нормативного подхода*** заключается в сле­дующем. Анализ любой системы управления с целью ее совершенствования связан с учетом совокупности важ­нейших нормативов, которыми руководствуется в своей деятельности аппарат компании. Это и установленные для каждой отрасли нормативы, например нормы управ­ляемости и нормативы, разрабатываемые самими проек­тировщиками. (Положение об организации, должност­ные инструкции, штатное расписание и другие.) Норма­тивы могут иметь целевую, функциональную и социаль­ную направленность. К целевым нормативам относится все то, что обеспечивает реализацию поставленных перед организацией целей. Это, прежде всего, показатели ка­чества продукции, ресурсоемкость продукции, эргоно­мические показатели, показатели надежности, а также технический уровень производства.

К функциональным нормативам относится качество и своевременность проработки планов, четкая организо­ванность подразделений, оперативный учет и контроль, строгое распределение функциональных обязанностей в каждом структурном подразделении организации.

Нормативы в социальной сфере должны обеспечить оптимальные условия для специального развития кол­лектива. Сюда включаются показатели стимулирования и охраны труда, показатели обеспеченности всех сотруд­ников необходимыми техническими средствами для ус­пешной работы. Сюда также относится необходимость систематического повышения профессионального роста, хорошая мотивация, правовые и экологические норма­тивы. Таким образом, нормативный подход при прове­дении анализа требует учета всей совокупности норма­тивов при управлении ресурсами, процессом и продук­том. Чем больше будет научно обоснованных нормати­вов по всем аспектам деятельности организации, тем скорее придет успех в достижении поставленных **целей.**

### Целью *поведенческого подхода* является создание всех не­обходимых условий для реализации творческих способно­стей каждого сотрудника, для осознания собственной зна­чимости в управлении организацией. Важное значение для менеджеров здесь приобретает изучение различных пове­денческих подходов, которые рекомендует общий менедж­мент и исследование возможности их применения в процес­се анализа организации. Необходимо помнить, что чело­век — это самый важный элемент в системе управления. Удачно подобранная команда единомышленников и парт­неров, способных понимать и внедрять идеи своего руково­дителя, — важнейшее условие экономического успеха.

**Заключение**

В данной контрольной работе был изучен системный анализ в исследовании управления, в том числе были рассмотрены такие вопросы, характеристика и задачи системного анализа, сущность и содержание исследования систем управления, основные подходы в системном исследовании.

В заключение можно сделать краткие выводы:

1. Для выявления специфики работы организаций и вы­работки мероприятий по улучшению производствен­но-хозяйственной деятельности применяется систем­ный анализ.

2. Главной целью системного анализа является разра­ботка и внедрение такой системы управления, кото­рая выбирается в качестве эталонной, в наибольшей степени соответствующей всем предъявленным тре­бованиям оптимальности.

3. Системный анализ носит комплексный характер и базируется на совокупности подходов, применение которых позволит наилучшим образом провести анализ и получить желаемые результаты.

4. Для успешного проведения анализа необходимо по­добрать команду специалистов, хорошо знакомых с методами экономического анализа и организацией производства.

# Список использованной литературы

1. Коротков Э.М. Исследование систем управления. М.: Изд-во «ДеКА», 2000 г.
2. Игнатьева А.В., Максимцов М.М. Исследование систем управления: Учебное пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000.
3. Гончарук В.А. Развитие предприятия. – М: ДЕЛО, 2000.Гольдштейн Г.Я.
4. Мильнер Б.З. Теория организаций. – М.: ИНФРА-М, 2000.
5. Денисов А.А., Волкова В.Н. Иерархические системы: Учебное пособие.-Л.:ЛПН,2005.
6. Основы менеджмента: Учебное пособие, изд. 2-е, дополненное и переработанное. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2003.
7. Развитие систем управления: структура, функции, нормативы / Г.С. Одинцова, В.Н. Горошко, Л.А. Лимонова и др., 2005.