ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ГОУ ВПО

ВСЕРОССИЙСКИЙ ЗАОЧНЫЙ

ФИНАНСОВО- ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

**Контрольная работа**

**по дисциплине «Менеджмент»**

**на тему: 4 вариант**

г. Владимир

**ПЛАН:**

1. **Определение метода экспертных оценок**
2. **Разновидность методов экспертных оценок**
3. **Составьте сценарий группового метода экспертных оценок**

Экспертные методы используются в исследовании социально- экономических и политических явлений и процессов в тех случаях, когда не хватает достоверной статистической информации об исследуемом явлении или имеются весьма неопределенные представления об условиях его функционирования, что бывает довольно часто, а также при дефиците времени для исследования данного явления или при проведении его в экстремальных ситуациях.

Экспертные методы исследования чаще всего имеют форму экспертных опросов- форму устной беседы (интервью) или пись­менного анкетного опроса.

При устном опросе исследователь вступает в непосредственный контакт с экспертом (респондентом), фиксирует его отношение к обсуждаемой проблеме, контролирует и направляет беседу. При этом надо избегать какого-либо психологического давления на эксперта, не мешая ему свободно высказывать свои суждения.

При письменном опросе эксперты заполняют анкету, разрабо­танную исследователем, и возвращают ее либо лично данному исследователю, либо отправляют ее по почте. В отдельных случа­ях анкеты могут доводиться до экспертов с помощью СМИ- га­зет, журналов, радио, телевидения.

В качестве экспертов привлекаются высококвалифицированные специалисты в области экономики, политики или иной сферы деятельности. Эксперт - это компетентное лицо, имеющее глубокое знания о предмете или объекте исследования. Им дается некая первоначальная информация об исследуемом явлении или процессе и в случае необходимости со­общается дополнительная информация о нем.

На основе представленной информации, своих знаний и име­ющегося опыта эксперты высказывают свои суждения, оценки, предложения. Их мнения соотносятся между собой, если надо получить представление об их общем мнении или решении. При этом могут быть использованы разные формы организации труда экспертов, в том числе их «индивидуальная независимая деятель­ность либо коллективная взаимообусловленная работа».

Экспертные оценки используются практически на всех этапах экономических исследований, хотя их методическая основа может существенно различаться. Экспертные оценки по своей сути субъективны, но поскольку основу каждого суждения составляют вполне определенная информация, накопленный опыт, результа­ты анализа объективной действительности, предполагается, что суждения не будут слишком противоречивыми. Различия могут быть преодолены путем взаимной коррекции, произведенной с учетом дополнительных сведений, полученных от других экспер­тов: при увеличении количества объективной информации, как правило, повышается степень адекватности выдвигаемых гипотез и их использования в исследовании социально-экономического процесса.

Метод экспертных оценок предполагает разработку каждым экспертом индивидуального решения в отношении предполагае­мых будущих характеристик исследуемого процесса.

Сущность метода экспертных оценок заключается в про­ведении экспертами интуитивно-логического анализа проблемы с количественной оценкой суждений и фор­мальной обработкой результатов. Получаемое в резуль­тате обработки обобщенное мнение экспертов принима­ется как решение проблемы. Комплексное использование интуиции (неосознанного мышления), логического мыш­ления и количественных оценок с их формальной обра­боткой позволяет получить эффективное решение проб­лемы.

Характерными особенностями метода экспертных оце­нок как научного инструмента решения сложных нефор­мализуемых проблем являются, во-первых, научно обо­снованная организация проведения всех этапов экспер­тизы, обеспечивающая наибольшую эффективность работы на каждом из этапов, и, во-вторых, применение ко­личественных методов как при организации экспертизы, так и при оценке суждений экспертов и формальной групповой обработке результатов. Эти две особенности отличают метод экспертных оценок от обычной давно из­вестной экспертизы, широко применяемой в различных сферах человеческой деятельности.

Экспертные оценки разделяются на индивидуальные и группо­вые.

Индивидуальные оценки (метод «интервью», аналитические док­ладные записки, написание сценария и др.) предполагают неза­висимую работу каждого эксперта над решением поставленной проблемы. Окончательный вариант решения в этом случае опре­деляется непосредственно исследователем путем анализа эксперт­ных данных.

Метод «интервью»предусматривает непосредственный контакт исследователя-прогнозиста с экспертом в режиме работы «вопрос — ответ» по заранее разработанной программе, направленной на выявление перспектив развития изучаемого процесса. Успех зави­сит от продуманности вопросов, их однозначности и логической взаимосвязанности. Вопросы можно разделить на две группы: 1) направленные на оценку мотивов, которыми руководствовал­ся эксперт при обосновании решения; 2) направленные на опре­деление этого решения.

Результатом работы является докладная записка,содержащая обоснование предполагаемых в будущем состояний процесса. Индивидуальное экспертное прогнозирование получило достаточ­но широкое распространение при определении будущих измене­ний на рынке товаров- перспективных характеристик спроса, потребления и производства товаров и услуг различных групп, инвестиций и товарных запасов и т.п.

Написание сценария предполагает описание логической последовательности ситуаций, которые исходя из существующего состо­яния процесса позволяют прогнозировать возможные состояния в будущем. Последовательность состояний обычно рассматрива­ется во временной системе координат. Сценарный метод применяется при прогнозировании частично или полностью управляе­мых процессов; он принуждает обращать внимание на детальные стороны взаимосвязей между явлениями, которые могли быть упущены на абстрактном уровне их анализа. Если разработкой сценария занимается не один эксперт, а целая группа, то этот метод относится к групповым экспертным оценкам.

Преимущества групповых экспертных оценок перед индивиду­альными:

• сумма информации, которой обладают все члены группы экспертов, больше информации, располагаемой каждым из них;

• количество учитываемых факторов обычно превосходит чис­ло факторов, которыми оперирует отдельный член группы;

• правильно организованное взаимодействие членов группы позволяет компенсировать полярность их мнений, способствуя тем самым разработке более обоснованного прогнозного решения.

Перечисленные преимущества групповой экспертизы являют­ся критерием точности.

Одним из широко используемых методов групповой оценки прогнозного решения является анкетный метод *—* ряд последова­тельных процедур, направленных на подготовку и обоснование прогноза. Эти процедуры характеризуются анонимностью пись­менного опроса, производимого с помощью анкет регулируемой обратной связью между результатами опроса предыдущего этапа и подготовкой их нового варианта, а также групповым характе­ром ответа. Регулируемая обратная связь осуществляется путем проведения нескольких туров опроса экспертов, на каждом из которых характеристики ответов обрабатываются с применением математико-статистических методов и результаты сообщаются анонимно. Групповой ответ формируется путем обработки и ана­лиза результатов ответов экспертов. Критерием окончания его разработки, как правило, служит «близость» мнений экспертов.

Анкетный метод отличается от свободного интервью письмен­ной формой опроса, возможностью привлечения большого числа экспертов; при заочной форме сбора мнений исключается один из недостатков свободного интервью — «эффект интервьюера» (т.е. возможное воздействие интервьюера на формирование мнения опрашиваемого). Однако этот метод отличается низким уровнем возврата анкет; кроме того, полностью не исключается возмож­ность интерпретации организатором экспертизы ответов экспер­тов. Формализованный опрос представляет собой анкетирование в привычном для социологов смысле слова. Респонденты получа­ют подробно разработанную анкету с вопросами, сформулирован­ными в основном в закрытом или полузакрытом виде. Цель этого метода заключается в выяснении мнения большинства специали­стов, оценке ими тех или иных аспектов решения поставленной проблемы. Получаемая информация подлежит не только каче­ственному, но и количественному анализу.

Метод шкалированных оценокнаправлен на получение количе­ственной информации с помощью измерения отношения специ­алистов к предмету экспертизы по той или иной шкале — номи­нальной, ранговой, метрической.

Статистические методыявляются критерием точности груп­повой экспертизы.

В основном метод экспертных оценок учитывается в полной мере при исследовании политических явлений и процессов. Как и в других случаях, при их исследова­нии применяются такие формы экспертных опросов, как разовый индивидуальный опрос (интервью или анкетиро­вание), однократный коллективный опрос (совещание, мозговой штурм), ин­дивидуальный опрос в несколько туров (метод Дельфи) и коллек­тивный опрос в несколько туров (дискуссия, совеща­ния, многоступенчатый опрос):

Разовый индивидуальный опрос — это разовая беседа с экспертом или одноразовое заполнение им анкеты, полученной от исследо­вателя. Эксперт сам формулирует ответы на вопросы анкеты или выбирает один из предложенных в анкете ответов.

Однократный коллективный опрос направлен на получение за­ключения коллектива экспертов по рассматриваемой проблеме, поскольку коллективное мнение и заключение экспертов может быть более компетентным. К тому же совместный поиск истины может стимулировать творческий подход к решению поставлен­ной задачи. Есть данные о том, что «групповое мышление произ­водит на 70% больше ценных новых идей, чем сумма результатов индивидуальных мышлений».

Существуют различные формы однократного коллективного экспертного опроса: дискуссия, совещание, круглый стол и т.п. Во всех из них главным является дискуссия экспертов — в виде про­стого обмена мнениями на совещании экспертов или в виде «моз­гового штурма», в котором высказывание новых идей, гипотез, доказательств нередко принимает лавинообразный характер. При этом большой творческий порыв и «концентрация внимания всех участников на заданной проблеме» дает свой эффект. Важно, однако, чтобы «мозговой шторм» отличался не только творческим порывом, но и основательностью анализа проблемы. Экспертные коллективные оценки широко использо­вались в государственном масштабе для решения слож­ных проблем управления народным хозяйством уже в первые годы Советской власти. В 1918 году при Высшем совете народного хозяйства был создан Совет экспертов, задачей которого являлось решение наиболее сложных проблем реоргани­зации народного хозяйства страны. При составлении пятилетних планов развития народного хозяйства страны систематически использовались экспертные оценки ши­рокого круга специалистов.

Индивидуальный опрос в несколько туров, известный как метод Дельфи, противостоит таким коллективным формам экспертных опросов, как дискуссия и совещание, т.е. характеризуется полным отсутствием личных контактов опрашиваемых экспертов. Проце­дура их опросов в данном случае состоит из нескольких туров (ите­раций). Каждая из них начинается с индивидуального опроса эк­спертов, ответы которых на поставленные вопросы подвергаются машинной обработке. В первом туре эксперты свободно высказы­вают свои суждения без какой-либо их аргументации. Во втором туре организаторы опроса могут попросить экспертов обосновать свои выводы. При этом каждому из них сообщают обобщенные данные, полученные при обработке материалов первого тура. Та­ким образом, происходит заочная и анонимная дискуссия экспер­тов. В ходе третьего тура эксперт может изменить некоторые свои суждения под влиянием представленных ему новых материалов, обосновывая свои измененные суждения и выводы из них. Ин­формация о них сообщается другим экспертам в четвертом туре2. Исследователи отмечают, что после третьего и четвертого туров «ответы экспертов перестают существенно меняться, что и явля­ется основанием для прекращения опроса и принятия результа­тов последнего тура в качестве коллективного мнения, рекомен­дации или решения».

Коллективный опрос в несколько туров осуществляется путем использования всех форм и способов коллективной экспертизы, в том числе дискуссии, совещания, круглого стола, «мозгового штурма». Многотуровый или многоступенчатый опрос экспертов направлен на их максимальное углубление в решение соответству­ющей проблемы, на «превращение такого опроса из интуитивно­го в интуитивно-логический». Для этого применяются, в частно­сти, «такие формы логического анализа, как разработка матриц взаимокорректировки и «де­рева целей».

При построении «дерева целей» сначала разрабатываются сце­нарии исследования той или иной проблемы. Затем при многотуровом (многоступенчатом) взаимодействии с экспертами на основе разработанного сценария строится «дерево целей»: фикси­руются основная цель исследования и ее «подцели», реализация которых является условием достижения основной цели. Далее «определяются коэффициенты относительной важности критериев и целей» на всех уровнях «дерева целей». После этого «определя­ются конкретные виды необходимых работ, ресурсы и сроки их осуществления».

Каждый из этих видов экспертного оценивания обла­дает своими преимуществами и недостатками, определя­ющими рациональную область применения. Во многих случаях наибольший эффект дает комплексное примене­ние нескольких видов экспертизы.

Анкетирование и сценарий предполагают индивиду­альную работу эксперта. Интервьюирование может осу­ществляться как индивидуально, так и с группой экспер­тов. Остальные виды экспертизы предполагают коллек­тивное участие экспертов, в работе. Независимо от индивидуального или группового участия экспертов в ра­боте целесообразно получать информацию от множества экспертов. Это позволяет получить на основе обработки данных более достоверные результаты, а также новую информацию о зависимости явлений, событий, фактов, суждений экспертов, не содержащуюся в явном виде в высказываниях экспертов.

Исключительно важное значение имеет подбор квалифициро­ванных и добросовестных политических экспертов, способных давать глубокие компетентные заключения, не поддаваясь поли­тическому и идеологическому давлению со стороны кого бы то ни было, что довольно трудно.

В анализе политических явлений и про­цессов поиск истины часто происходит под сильным влиянием политических интересов тех или иных социальных сил и нередко политических интересов самих экспертов. В этих случаях бывает довольно сложно объективно исследовать политическое явления и делать столь же объективные заключения.

Особенно это касается исследований политических явлений, ибо последние оказывают определяющее влияние на многие стороны жизни общества, и уже поэтому давление интересов различных социальных сил при решении политических проблем бывает очень мощным. Но именно эти силы часто выступают заказчиком исследований политических явлений и процессов. Поэтому не случайно появляются ошибочные, а иногда и предвзятые заключения экспертов по различным политическим проблемам, неверно отражающие суть дела, а то и фальсифицирующие его. Все свидетельствует о том, что не только уровень квалификации, нои идеологические ориентации и моральные качества экспертов являются важными факторами осуществления экспертного изучения различных политических явлений, складывающихся ситуаций и в целом политических процессов.

В настоящее время при их анализе чаше всего прибегают к таким формам экспертного опроса, как устный опрос высококвалифицированных специалистов, среди которых могут быть профес­сиональные политики, в том числе крупные государственные де­ятели, а также так называемый круглый стол, за которым ведут творческую дискуссию теоретики и практические политические деятели, приходящие к тем или иным теоретическим решениям и практическим рекомендациям по обсуждаемой проблеме.

При необходимости исследователи прибегают и к индивидуаль­ным заочным опросам экспертов в несколько туров (так называе­мому методу Дельфи), а также к коллективному опросу экспер­тов в несколько туров. Во всех случаях точность и надежность прогнозов относительно исследуемых политических явлений и процессов обусловлена такими факторами, как тщательный отбор экспертов, возможность проверки их выводов и рекомендаций другими способами (системного анализа, сравнительного метода, моделирования и т.д.).

В настоящее время методы экспертных оценок широко приме­няются при исследовании политических явлений и процессов и в той или иной мере способствуют их всестороннему анализу. Од­нако для повышения эффективности их использования они дол­жны быть соответствующим образом организованы. При использовании метода экспертных оценок воз­никают свои проблемы. Основными из них являются: подбор экспертов, проведение опроса экспертов, обра­ботка результатов опроса, организация процедур экспер­тизы.

Сценарий группового метода экспертных оценок:

Как было рассмотрено ранее, написание сценарияпредполагает описание логической после­довательности ситуаций, которые исходя из существующего состо­яния процесса позволяют прогнозировать возможные состояния в будущем. Последовательность состояний обычно рассматрива­ется во временной системе координат. Сценарный метод применяется при прогнозировании частично или полностью управляе­мых процессов; он принуждает обращать внимание на детальные стороны взаимосвязей между явлениями, которые могли быть упущены на абстрактном уровне их анализа. Исходя из этого мы и будем составлять сценарий.

Примером сценария, может служить метод групповой экспертной оценки рисков деятельности.

Наиболее простым способом определения текущего состояния организации является методика, при которой собирается группа экспертов в области оценочной деятельности и они в соответствии с Федеральным законом «О несостоятельности (банкротстве)» от 19 ноября 1992 года, приходят к общему мнению, конечно, это возможно только при правильно организованном взаимодействии членов группы, относительно текущего состояния организации. Основным признаком несостоятельности (банкротства) считается неспособность удовлетворить требования кредиторов по оплате товаров (работ, услуг), в том числе неспособность обеспечить обязательные платежи в бюджет и внебюджетные фонды в связи с превышением обязательств должника над его имуществом или в связи с неудовлетворительной структурой баланса должника. Таким образом, существует два базовых обстоятельства, при которых лицо признается банкротом: превышение обязательств должника над его имуществом; неудовлетворительная структура баланса должника. В Приложении № 1 к Постановлению Правительства РФ от 20 мая 1994 года № 498 «О некоторых мерах по реализации законодательства о несостоятельности (банкротстве) предприятий» перечислялись критерии неудовлетворительной структуры баланса неплатежеспособных организаций и устанавливался порядок их расчета.

Показателями для оценки удовлетворительности структуры баланса предприятия являлись:

- коэффициент текущей ликвидности, который характеризует общую обеспеченность предприятия оборотными средствами для ведения хозяйственной деятельности и своевременного погашения срочных обязательств предприятия. Этот коэффициент определяется как отношение фактической стоимости находящихся у предприятия оборотных средств (в виде производственных запасов, готовой продукции, денежных средств, дебиторских задолженностей и прочих оборотных активов) к наиболее срочным обязательствам предприятия (в виде краткосрочных кредитов банков, краткосрочных займов и различных кредиторских задолженностей);

- коэффициент обеспеченности собственными средствами характеризует наличие у предприятия собственных оборотных средств, необходимых для его финансовой устойчивости. Этот коэффициент определяется как отношение разности между объемами источников собственных средств и фактической стоимостью основных средств и прочих внеоборотных активов к фактической стоимости находящихся у предприятия оборотных средств (в виде производственных запасов, незавершенного производства, готовой продукции, денежных средств, дебиторских задолженностей и прочих оборотных активов);

- коэффициент восстановления (утраты) платежеспособности характеризует наличие у предприятия реальной возможности восстановить либо утратить свою платежеспособность в течение определенного периода. Этот коэффициент определяется как отношение расчетного коэффициента текущей ликвидности к его установленному значению. Расчетный коэффициент текущей ликвидности определяется как сумма фактического значения коэффициента текущей ликвидности на конец отчетного периода и изменения значения данного коэффициента между окончанием и началом отчетного периода в пересчете на установленный период восстановления (утраты) платежеспособности.

Основанием для признания структуры баланса предприятия неудовлетворительной, а предприятия неплатежеспособным является наличие одного из следующих условий: коэффициент текущей ликвидности на конец отчетного периода имеет значение менее 2; коэффициент обеспеченности собственными средствами на конец отчетного периода имеет значение менее 0,1.

Каждый эксперт выставляет свою оценку предприятию по тому или иному показателю текущего состояния организации. Каждый эксперт владеет определенным количеством информации в той или иной области, часто получается так, что кто то лучше знает это, а кто то лучше знает другое, тогда надо руководствоваться оценкой по данному вопросу наиболее эрудированным специалистом. После эти оценки сравниваются по всей группе экспертов и выносится общее решение.

**Список используемой литературы**

1. Бешелев С.Д., Гурвич Ф.Г. Экспертные оценки.- М.: Наука, 1973 г.- С.246.
2. Горшков М. К., Шереги Ф. Э. Как провести социологическое исследование-М.: Политиздат, 1990 г.- С. 198- 201.
3. Добров Г.М., Ершов Ю.В., Левин Е.И., Смир­нов Л.П. Экспертные оценки в научно-техническом прогнози­ровании.- Киев: Наукова думка, 1974 г.-С. 263.
4. Лавриненко В.Н., Путилова Л.М. Исследование социально-экономических и политических процес­сов:Учеб. пособие. М.: Вузовский учебник, 2004 г.-С. 51-54, 108- 111, 176- 177.

**Дополнения**

Область применения метода экспертных оценок весь­ма широка. Перечислим типовые задачи, решаемые ме­тодом экспертных оценок:

1) составление перечня возможных событий в различ­ных областях за определенный промежуток времени;

2) определение наиболее вероятных интервалов време­ни свершения совокупности событий;

3) определение целей и задач управления с упорядоче­нием их по степени важности;

4) определение альтернативных (вариантов решения за­дачи с оценкой их предпочтения;

5) альтернативное распределение ресурсов для решения задач с оценкой их предпочтительности;

6) альтернативные варианты принятия решений в опре­деленной ситуации с оценкой их предпочтительности.

Метод опроса - это не изобретение социологов. Во всех отраслях науки, где для получение информации исследователь обращается к человеку с вопросами, он имеет дело с различными модификациями этого метода. Например, врачи, выясняя течение болезни и предшествующее состояние здоровья пациента, проводят анамнестические опросы. Юристы, выясняя у свидетелей обстоятельства дела, также пользуются методом опроса, специально изучают его психологические аспекты и возможности оценки достоверности ответов. Журналисты, педагоги, работники служб социального обеспечения и многих других сфер социальной практики используют этот метод для получения интересующей их информации.

Групповым анкетированием называется опрос, применяемый в основном в организациях (места работы, учёбы и т. д.).

При индивидуальном анкетировании вопросники (анкеты) раздаются на рабочих местах или по месту жительства респондента. В последнее время широкое распространение получил единовременный опрос (с помощью электронных видов связи: телефон, E-mail).

Почтовый опрос - разновидность анкетирования и правомерно рассматривается как эффективный прием сбора первичной информации. В наиболее общем виде он заключается в рассылке анкет и получении на них ответов по почте.

Важное преимущество почтового опроса - простота организации. Нет надобности в подборе, обучении, контроле за деятельностью большого количества анкетеров. Еще одним позитивным свойством является возможность выбора респондентом наиболее удобного для него времени заполнения анкеты

Разновидность почтового опроса - прессовый опрос. В этом случае анкета печатается в газете или журнале. Существует два вида такого опроса. Один - когда редакция обращается к анкетированию с целью получения данных о своих читателях и их мнений о работе данного печатного органа. Второй - когда через печатный орган изучается мнение по какой-либо актуальной проблеме.

При интервьюировании контакт между исследователем и респондентом осуществляется при помощи интервьюера, который задает вопросы, предусмотренные исследователем, организует и направляет беседу с каждым отдельным человеком и фиксирует полученные ответы согласно инструкции. Этот метод опроса требует больших затрат времени и средств, чем анкетирование, но вместе с тем повышается надежность собираемых данных за счет уменьшения числа неответивших и ошибок при заполнении вопросников.

Особенности интервью по-разному проявляются в различных его организационных формах. Рассмотрим их.

Интервью по месту работы, занятий, то есть в служебном помещении. Оно наиболее целесообразно, когда изучаются производственные или учебные коллективы, а предмет исследования связан с производственными или учебными делами.

Интервью по месту жительства. Оно становится предпочтительным, если предмет опроса касается таких проблем, о которых удобнее поговорить в неофициальной обстановке, свободной от влияния служебных или учебных отношений.

В прикладной социологии различают три вида интервью: формализованное, фокусированное и свободное.

Формализованное интервью - самая распространенная разновидность интервьюирования. В этом случае общение интервьюера и респондента строго регламентировано детально разработанными вопросником и инструкцией, предназначенной для интервьюера. При использовании этого вида опроса интервьюер обязан точно придерживаться формулировок вопросов и их последовательности.

Фокусированное интервью - следующая ступень, ведущая к уменьшению стандартизации поведения интервьюера и опрашиваемого. Оно имеет своей целью сбор мнений, оценок по поводу конкретной ситуации, явления, его последствии или причин. Респондентов в этом виде интервью заранее знакомят с предметом беседы. Предварительно заготавливают и вопросы для такого интервью, причем их перечень для интервьюера обязателен: он может менять их последовательность и формулировки, но по каждому вопросу должен получить информацию.

Свободное интервью отличается минимальной стандартизацией поведения интервьюера. Этот вид опроса применяется в тех случаях, когда исследователь приступает к определению проблемы исследования. Свободное интервью проводится без заранее подготовленного вопросника или разработанного плана беседы; определяется только тема интервью.