Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение высшего

профессионального образования

«Вятский государственный гуманитарный университет»

Филиал Вятского ГГУ в г. Вятские Поляны

Исследования в современном менеджменте

Лекция

Для специальности 0805070.65 – Менеджмент организации

Разработал: Назаров Владимир Михайлович,

кандидат социологических наук

г. Вятские Поляны 2007 г.

1.1 Исследование как функция управления

Экономическая стабильность организации, ее выживаемость и эффективность деятельности в условиях рыночных отношений неразрывно связаны с ее непрерывным совершенствованием и развитием. При этом совершенствование организации должно осуществляться по принципу адаптации к внешней среде.

Сегодня четко прослеживаются факторы, определяющие необходимость постоянного совершенствования и адаптации организации. Это:

• рынок сбыта производимой или продаваемой продукции и вида услуг;

• рынок поставщика или рынок потребителя исходных материалов, энергии, товаров и услуг;

• финансовый рынок;

• рынок труда;

• окружающая природная среда.

Без учета этих факторов невозможно планировать стратегию развития. Поэтому успех любого предприятия или организации и возможность их выживания зависят от способности быстро адаптироваться к внешним изменениям. В постоянном стремлении поддерживать соответствие организации условиям внешней среды заключается принцип адаптивного управления. Он проявляется в динамичном освоении новой продукции, современной техники и технологии; применении прогрессивных форм организации труда, производства и управления, непрерывном совершенствовании кадрового потенциала.

В условиях динамичности современного производства и общества управление должно находиться в состоянии непрерывного развития, которое сегодня невозможно обеспечить без исследования тенденций и возможностей, без выбора альтернатив и направлений развития, без совершенствования функций управления и способов принятия управленческих решений.

Развитие и совершенствование предприятия базируется на тщательном и глубоком знании деятельности организации, что требует проведения исследования систем управления.

Система управления предприятиями должна отвечать современным рыночным условиям:

- обладать высокой гибкостью производства, позволяющей быстро менять ассортимент изделий (услуг). Это обусловлено тем, что жизненный цикл продукции (услуг) стал короче, а разнообразие изделий и объем выпуска разовых партий — больше;

- быть адекватной сложной технологии производства, требующей совершенно новых форм контроля, организации и разделения труда;

- учитывать серьезную конкуренцию на рынке товаров (услуг), в корне изменившую отношение к качеству продукции, потребовавшую организовать послепродажное обслуживание и дополнительные фирменные услуги;

- учитывать требования к уровню качества обслуживания потребителей и времени выполнения договоров, которые стали слишком высокими для традиционных производственных систем и механизмов принятия управленческих решений;

- учитывать изменение структуры издержек производства;

- принимать во внимание необходимость учета неопределенности внешней среды.

Это далеко не полный перечень проблем, с которыми приходится сталкиваться многим организациям. Для реализации их существует объективная необходимость в исследованиях, анализе существующего положения.

В процессах развития управления возникают новые реальности и новые потребности, которые определенным образом отражаются и на содержании управления. Сегодня одной из основных функций управления становится также функция исследования. Она является следствием возрастающей динамичности и диверсификации управления, важным фактором антикризисного управления, повышения роли и значения профессионализма в управлении.

В современном управлении исследовательская деятельность должна составлять не менее 30% рабочего времени и усилий менеджера. Если он имеет успех, ему надо понимать, почему он его достигает, как можно его закрепить. Если его решение неудачно, надо предвидеть истинные причины неудачи. Ему необходимо понимать это, видеть не только интуитивно, но и обосновано, посредством научного аппарата исследования.

В дальнейшем доля исследовательской деятельности будет возрастать. Сегодня в управлении нет простых решений, усложняются условия управления, усложняется человек в своих социально-психологических характеристиках. Невозможно сегодня принимать решения, опираясь только на опыт и интуицию, здравый смысл или формально усвоенные знания. Необходимы исследования ситуаций, проблем, условий, факторов эффективности деятельности человека, необходим обоснованный выбор решений из растущего разнообразия и количества их вариантов.

Каждая фирма находится в постоянном развитии. Ее развитие – это множество проблем, которые следуют одна за другой, которые надо решать и надо решать своевременно. Многие ситуации и проблемы возникают неожиданно, проявляются остро и не дают времени на обдумывание. Несвоевременное их решение или вообще не решение грозит кризисом, а может быть даже катастрофой.

Снова мы приходим к мысли о пользе и необходимости исследования, как функции управления, для прогнозирования кризисов, внезапных изменений, для готовности к парадоксам будущего, для оценки шансов успеха, который надо не упустить, увидеть оценить, реализовать. Удачного и надежного прогнозирования не может быть без исследования.

Исследование управления делает само управление исследовательским, а, следовательно, и эффективным, устойчивым, жизнеспособным, адаптивным к любым изменениям.

Исследование – это не только функция современного менеджмента, но и стиль функционирования всей системы управления, определенный тип организации деятельности персонала (требования, ответственность, мотивация, нормативы).

А в деятельности менеджера исследования означают научность и искусство управления, понимание которого немыслимо без творчества, а творчество нельзя отделить от понятия «исследование».

Как уже отмечалось ранее, в качестве предмета исследования могут выступать различные составляющие процесса управления (функции, цели, управленческие решения и др.), а также:

- оргструктуры и структуры управления,

- неформальное управление,

- профессионализм персонала,

- механизмы мотивации,

- экономия времени,

- использование компьютерных технологий,

- экономика и ресурсы управления,

- стратегии и инновации, и другие проблемы, а также комбинации различных проблем.

Выбрать предмет исследования и сосредоточить на нем внимание как собственное, так и персонала является большим искусством управления.

Современный менеджер не должен быть научным работником в традиционном смысле этого слова, но он должен владеть основными приемами исследовательской деятельности и уметь организовать ее в поиске новых факторов повышения эффективности управления.

Таким образом, сегодня исследование выступает как одна из основных функций управления, как подход к управлению, обеспечивающий качество управленческих решений, и как средство совершенствования управления (профессионализм, инновационность, мотивация и пр.).

Формула современного управления – «управлять, совершенствуя и совершенствуясь». Только исследование управления поможет реализовать эту формулу.

1.2 Функциональная роль исследования в развитии системы управления

Исследование помогает глубже понять проблему и, следовательно, найти наиболее эффективное ее решение. Для современного управления, исследование — важная характеристика профессионализма. Современный менеджер должен приобретать и осваивать навыки исследовательской деятельности.

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.

Понятие «функциональная роль исследования СУ» следует воспринимать как меру результата, получаемого за счет выполнения исследовательских функций при изучении СУ (т.е. не столько как степень, сколько как меру результата), зависящего от их научного и практического целевого использования.

Особенно важную функциональную роль играют исследования СУ в развитии автоматизации управленческих процессов, что объективно необходимо для повышения эффективности, как управляющей, так и управляемой подсистем. При этом одно из направлений развития современных СУ - создание интегрированных систем, обеспечивающих комплексную автоматизацию работ по управлению.

Для усиления функциональной роли исследований в целом и СУ в частности органы управления различных уровней, в том числе государственного, в той или иной мере стремятся финансировать научную деятельность. Например, развитые страны (Япония, США и др.) на финансирование научно - исследовательских работ выделяют примерно 2,5—3% ВВП.

Россия в настоящее время при относительно небольшом ВВП из-за недостаточности средств на другие статьи расходов столько тратить на научные исследования не может. В абсолютном исчислении наши финансовые затраты на указанные цели примерно в 30—60 раз меньше. Для устранения сложившегося дисбаланса следует увеличивать расходы на нужды исследований не только из государственного и региональных бюджетов, но также использовать для проведения исследовательских работ финансовые возможности независимых организаций.

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.

Метод, который используется для диагностики внутренних проблем, называют управленческим обследованием. Данный метод основан на комплексном исследовании различных функциональных зон организации.

Для целей стратегического планирования в обследование рекомендуется включить следующие функциональные зоны:

-маркетинг;

- финансы (бухгалтерский учет);

- производство;

-персонал;

-организационную культуру;

-имидж организации.

Методика анализа производства (производственной зоны организации) существенно отличается от широко известной методики оценки организационно-технического уровня производства. Это отличие объясняется направленностью анализа на стратегическое управление и развивающиеся рыночные отношения. В ходе анализа производящих функций акцент делается на следующие вопросы:

-может ли предприятие производить товары с меньшими издержками по сравнению с конкурентами?

-имеет ли доступ организация к новым материальным ресурсам?

-каков технический уровень предприятия?

-обладает ли предприятие оптимальной системой контроля качества продукции?

-насколько хорошо организован и спланирован процесс производства?

Финансовое отношение организации во многом определяет, какую стратегию выберет руководство на будущее. Детальный анализ финансового состояния поможет выявить уже имеющиеся и потенциальные слабости организации.

При анализе маркетинговой деятельности выделяют ряд важнейших элементов исследования:

-доля рынка и конкурентоспособность предприятия;

-разнообразие и качество ассортимента товаров;

-рыночная демография;

-рыночные исследования и разработки;

-предпродажное и последовательное обслуживание клиентов: сбыт, реклама, продвижение товара.

Решение многих проблем современного предприятия зависит от обеспеченности как производства, так и управления квалифицированными кадрами. При исследовании кадрового потенциала анализируется

-кадровый состав организации на текущий момент и потребность в кадрах в будущем;

-компетентность и подготовка высшего руководства предприятия;

-система мотивации работников;

-соответствие персонала текущим и стратегическим целям и задачам.

Исследования в области организационной культуры и имиджа фирмы дают возможность оценить

-неформальную структуру организации;

-систему общения и поведения работников;

-последовательность предприятия в своей деятельности и достижении целей;

-положение предприятия по сравнению с другими организациями;

-способность привлекать высококвалифицированных специалистов.

Сказанное выше относится к факторам внутренней среды организации. Однако проводимые исследования как составная часть менеджмента анализируют и факторы внешней среды организации.

Анализ внешней среды служит инструментом, при помощи которого разработчики стратегии контролируют внешние по отношению к организации факторы с целью предвидеть потенциальные угрозы и открывающиеся новые возможности.

Анализ внешней среды позволяет

-своевременно спрогнозировать появление угроз и возможностей,

-разработать ситуационные планы на случай возникновения непредвиденных обстоятельств,

-разработать стратегию, которая позволит организации достигнуть целей и превратить потенциальные угрозы в выгодные возможности.

Угрозы и возможности могут проявляться в областях внешнего окружения, соответственно им группируются факторы, подвергаемые анализу.

При анализе экономических факторов рассматриваются

-темпы инфляции (дефляции),

-налоговые ставки,

-международный платежный баланс,

-уровень занятости населения,

-платежеспособность предприятий.

Анализ политических факторов дает возможность наблюдать современную ситуацию, учитывая:

-соглашения по тарифам и торговле между странами;

-протекционистскую таможенную политику, направленную против других стран;

-нормативные акты федерального правительства и местных органов власти,

-уровни развития правового регулирования экономики,

-отношение государства и ведущих политиков к антимонопольному законодательству,

-кредитную политику властей и т.д.

Рыночные факторы включают многочисленные характеристики, которые оказывают непосредственное влияние на эффективность работы организации. Их анализ позволяет руководителям разработать оптимальную стратегию организации и укрепить ее позиции на рынке. При этом исследуются:

-демографические условия деятельности предприятия,

-уровень доходов населения и их распределение,

-жизненные циклы различных товаров и услуг,

-уровень конкуренции,

-доля рынка, занимаемая организацией и его емкость.

При анализе социальных факторов учитывают:

-обостренные национальные чувства,

-отношение основной массы населения к предпринимательству,

-развитие движения в защиту прав потребителей,

-изменение общественных ценностей,

-изменение роли управляющих в производстве и их социальных установок.

Контроль за технологической внешней средой позволяет не упустить моменты появления в ней изменений, которые представляют угрозу самому существованию организации. Анализ технологической внешней среды должен учитывать:

-изменения в технологии производства,

- изменения в конструкционных материалах,

-применение вычислительной техники для проектирования новых товаров и услуг,

- использование компьютеров в управлении,

-изменения в технологии сбора, обработки и передаче информации, в средствах связи.

Анализ факторов конкуренции предполагает постоянный контроль со стороны руководства за действиями конкурентов. В анализе конкурентов выделяются четыре диагностические зоны:

• анализ будущих целей конкурентов;

• оценка их текущей стратегии;

• оценка предпосылок относительно конкурентов и перспектив развития отрасли;

• изучение сильных и слабых сторон конкурентов.

Контроль деятельности конкурентов позволяет руководству организации постоянно быть готовым к потенциальным угрозам.

Анализ международных факторов приобрел важное значение для отечественных организаций после отмены государственной монополии на внешнюю торговлю. При этом отслеживается:

-политика правительств других стран в области внешней торговли,

-направление развития совместного предпринимательства и международных отношений,

-уровень экономического развития зарубежных фирм-партнеров.

Анализ внешней среды, проведенный посредством исследования рассмотренных групп факторов, облегчает руководству организации получить ответы на интересующие его вопросы:

-какие изменения во внешнем окружении воздействуют на текущую стратегию организации;

-какие факторы представляют угрозу для текущей стратегии организации;

-какие факторы представляют большие возможности для достижения общефирменных целей.

Таким образом, исследования как составная часть менеджмента организации — это совокупность методов организационного и технико-экономического исследования всех указанных выше факторов и системных характеристик конкретной организации.

Поиск путей и методов совершенствования системных характеристик является основной целью исследований как составной части менеджмента.

Исследования как составная часть менеджмента выдвигают следующие задачи:

1. Достижение оптимального соотношения между управляемой и управляющей подсистемами (сюда входят показатели норм управляемости, показатели эффективности работы аппарата управления, сокращение затрат на управление.

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.

В результате проведения исследований должны быть сформулированы конкретные предложения по совершенствованию системы управления организацией.

1.3 Менеджер исследовательского типа

Современные тенденции развития управления рождают и новые требования к менеджеру. Возникает понятие менеджер исследовательского типа. Что это такое и в чем его особенность?

С практической точки зрения проведение исследований предъявляет определенные требования к составу и квалификации коллектива аналитиков и разработчиков.

Исследователи должны:

• иметь опыт работы в области управления конкретными производственными объектами;

• обладать знаниями современных методов и техники управления;

• обладать знаниями методов исследования операций и системного анализа;

• иметь способности к общению со специалистами различных уровней и профилей;

Кроме того, исследователи должны уметь систематизировать полученную информацию, инициировать новации в организации.

Выполнение этих требований определяет необходимость специального подбора и подготовки исследователей, поскольку от результатов их деятельности в значительной степени зависит эффективность работы предприятия. Подготовка таких специалистов осуществляется заблаговременно и сопровождается стажировкой исследователей в процессе разработки новой модели системы управления.

Каждый менеджер проявляет в своей работе черты индивидуальности. Но всегда существует нечто общее, которое определяется особенностью деятельности и условиями, в которых она осуществляется. Современные условия управления – это, прежде всего, потребность в исследованиях. Эта потребность реализуется в самых различных проявлениях - организации, методологии и пр. Но одним из последствий реализации этой потребности является возникновение менеджеров, которых можно назвать менеджерами исследовательского типа.

Их особенность - обостренное внимание исследовательскому подходу к решению всех проблем, разработке управленческих решений. Но в более детальном представлении можно выделить следующие черты менеджера исследовательского типа:

1) Проблемное видение мира, способность распознавать проблемы там, где для других все ясно.

2) Умение превентивно, т.е. тогда, когда они еще в зародыше, ставить проблемы.

3) Системное и панорамное восприятие действительности, процессов функционирования и развития управляемого объекта.

4) Умение воспринимать, понимать, принимать и использовать точки зрения, отличные от собственных или даже противоположные им.

5) Способность делать верные и удачные заключения при дефиците информации.

6) Развитая психологическая саморегуляция, определяющая отношение к проблемам и их оценку.

7) Способность к имитации функций различных членов коллектива.

8) Психологическая проницательность, позволяющая видеть в людях больше, чем они проявляют в деятельности или демонстрируют. Компенсатором проницательности является психодиагностика.

9) Инновационность и безинерционность мышления, способность выйти за границы формального, привычного, проверенного, традиционного.

10) Аттрактивность - способность привлекать людей к совместной деятельности не прибегая к средствам материального или административного принуждения.

11) Способность быстро перестраиваться психологически при изменении условий деятельности или переходе к решению принципиально новых задач.

12) Умение делегировать не только власть и ответственность, но и свой авторитет лидера.

13) Способность к латентному (скрытому) руководству, предполагающему включение людей в деятельность не на формальной субординационной основе, а путем «ухода в тень», умением обратиться за советом и помощью.

Все эти свойства существуют не каждое само по себе, и не в разрозненной хаотической совокупности, а в системе взаимодействия. Именно это и характеризует менеджера исследовательского типа.

1.4 Сущность исследования

Любое понятие, которым мы оперируем, должно иметь определение.

В философском словаре дается определение:

«Исследование, характерный для науки … способ производства нового знания, который предполагает явную фиксацию цели и средств познания, ориентируется методологическими нормами воспроизводимости результатов, их доказательности и объективности» [Философский энциклопедический словарь.- М.: Сов. Энциклопедия, 1989.].

В энциклопедическом социологическом словаре понятие «исследование» определяется следующим образом:

«Исследование – вид систематической познавательной деятельности, направленный на получение новых знаний, информации и т.д., на изучение определенных проблем на основе специальных стандартизированных методов (эксперимент, наблюдение) и т.д.» [Энциклопедический социологический словарь. – М.: ИСПИ РАН, 1995.]

В общем случае исследование может пониматься как научный труд или научное изучение рассматриваемого предмета, какого-либо объекта (явления) с целью определения закономерностей его возникновения, совершенствования, развития и получения новых знаний. По существу, это один из основных видов познания.

Вместе с тем исследование можно трактовать как вид познавательной деятельности отдельного человека или группы, коллектива исследователей, позволяющий на основе определенных теорий, методов и приемов познания изучить и оценить сущность, особенности и тенденции развития явлений, определить особенности и тенденции перехода из одного состояния в другое, получить и применить новые знания в теории и на практике.

Это в полной мере относится к исследованию теории и практики управления, которое связано как со специализированной научной функцией, так и с практической профессиональной работой в различных областях и сферах деятельности человека (менеджмента, экономики, производства, искусства, образования и т.п.).

Таким образом, исследование представляет собой процесс изучения какого-либо объекта и получения новых знаний. Необходимость и значение любого исследования определяется его потребностью и остротой рассматриваемой проблемы для общества. В связи с тем, что итоги научных исследований являются важнейшими составляющими производительных сил, их роль в деятельности человека в настоящее время нельзя переоценить.

Результаты научных исследований освобождают человека от неинтересного, тяжелого, повторяющегося труда, позволяют заниматься творческой работой, в том числе профессиональной научной деятельностью. Стремление заниматься творческой работой у человека заложено природой, так как результаты творчества позволяют облегчить человеческую жизнь, сделать ее более интересной и в конечном итоге продлить существование человека как вида. Развитие творческой деятельности и научной мысли человека привело к тому, что наука стала основной движущей силой научно-технического прогресса и развития всей современной цивилизации.

Развитие наук в настоящее время идет все более и более по прагматичному пути, что существенно повышает практическую роль исследований в деятельности человека. Сейчас настало время широкого использования достижений самых различных научных отраслей знаний, которые были получены при дифференцированном развитии наук. Это, в свою очередь, приводит к интеграции научных дисциплин, обусловившей возникновение таких наук, как теория систем, теория управления, кибернетика, бионика, инноватика и др. Именно на стыке наук и в интегрированных областях знаний все чаще делаются новые научные открытия.

Многие считают, что исследования – это задача научного работника, а в повседневной работе у менеджера для исследований нет ни времени, ни необходимости. Это глубокое заблуждение. В современном менеджменте исследование является главным фактором успеха, а если выражаться по научному, - главным фактором повышения эффективности управления.

Исследования позволяют увидеть,

- где находятся резервы?

- что мешает развитию?

- чего надо опасаться?

- что надо поддерживат?.

Развитие профессионализма в различных областях деятельности ведет к пониманию исследования как закономерного и естественного элемента ее практической эффективности. В этом случае исследование уже не связывается только с научной деятельностью и даже с научным подходом. Это фактор профессионализма, образования и искусства. В этом смысле говорят, например, об исследовании операций.

В связи с этим можно построить определение понятия «исследование» через его основные признаки:

Исследование – это вид деятельности человека, включающий:

а) фиксацию целей исследования (имеющихся проблем);

б) выбор подходящих средств познания (методов исследования);

в) распознавание проблем и ситуаций с помощью выбранных методов исследования;

г) определение происхождения проблем и ситуаций (причин);

д) выявление свойств, содержания, закономерностей поведения и развития объектов исследования;

е) установление места этих проблем и ситуаций в системе накопленных знаний;

ж) нахождение путей, средств и возможностей использования новых представлений или знаний о данной проблеме в практике ее разрешения.

В реальной практике эти признаки исследования находятся в определенном соотношении, характеризующем степень профессионализма, и конкретные цели и задачи деятельности.

Обобщая выше сказанное сформулируем окончательное определение искомого понятия.

Исследование – это вид систематической познавательной деятельности, направленный на получение новых знаний, информации о каком- либо объекте (явлении), на изучение определенных проблем на основе фиксации целей, путей и средств познания, выбора специальных стандартизированных методов с целью применения полученных новых знаний в теории и на практике.

Исследование – это вид деятельности с более богатым содержанием, чем скажем, анализ, проектирование или диагностика.

Исследование проблемы или ситуации включает в себя более широкий набор методов, чем анализ или проектирование. Это и наблюдение, и оценка, и проведение эксперимента, и классификация, и построение показателей, и многое другое. Исследование представляет собой более высокий уровень творческой деятельности человека.

В практике управления широко используется понятие исследование операций – прикладное направление кибернетики, используемое для решения организационных (в т.ч. экономических) задач (распределения ресурсов, управления запасами, упорядочения и согласования и др.).

Главным методом при этом является системный анализ целенаправленных действий (операций) и объективная (в частности, количественная) сравнительная оценка возможных результатов этих действий [Советский энциклопедический словарь. – М.: Сов. Энциклопедия, 1982.].

Современное управление, отражающее особенности и условия развития производства и общества, технологии и самого человека, все в большей и большей мере нуждается в исследовательском подходе. Он способствует динамичности и перспективности управления, росту его инновационного потенциала и повышению профессионализма в принятии управленческих решений, научности управления.

Что же чаще всего становится предметом исследования систем управления? На практике исследуются функции, цели, структуры управления, процесс принятия управленческих решений, кадровое и информационное обеспечение управления и др. (см. Лекции по «ИСУ», тема7).

Так, например, исследование систем управления включает исследование основных функций управления

- предвидение (прогнозирование),

- планирование,

- организовывание,

- координирование (регулирование),

- мотивирование (активизация, стимулирование),

- контролирование.

Основные функции являются основой реализации конкретных функций управления (конкретные управленческие действия) и решений задач и остаются едиными на всех уровнях иерархии системы управления, изменяясь лишь по содержанию и объему работ. Выделение конкретных функций управления осуществляется на основе функционального процесса разделения и специализации труда.

Применительно к СУ функция управления

- это свойство системы, которое посредством связи воздействует на объект управления для достижения какой-либо цели;

- это действие (работа), осуществляемое системой (ее компонентом) для достижения определенных целей.

Методологическая взаимосвязь функций управления и управленческих решений осуществляется через виды управленческих работ и управленческих связей. Право принимать управленческие решения является условием распределения прав, обязанностей, ответственности в процессе выработки, принятия и реализации управленческих решений.

Виды управленческих работ – это основа разработки операций и процедур в процессе управления. Это позволяет определить трудоемкость (объем работ по функциям).

Операция – это простой вид управленческих действий, а процедура - порядок осуществления этих действий.

Управленческие связи, носящие информационный характер, конкретизируют управленческую работу, материализуют ее. Определение связей дает количественные и качественные характеристики (показатели) для оценки функции управления и управленческих решений.

По отношению к исследуемому объекту функции управления могут внешними и внутренними.

Внешние функции управления направлены на реализацию внешних связей объекта со смежными и вышестоящими СУ, а внутренние — на реализацию внутренних связей объекта между функциональными подразделениями как одного уровня, так и разных иерархических уровней.

Любая функция, как действие или работа, осуществляется частью или всей СУ. При этом она должна быть достаточной и полезной для достижения чего-либо.

В ходе исследования СУ определяется не только число и характер выполняемых функций, но и их достаточность и качество их выполнения.

Главными обычно называют функции, непосредственно направленные на достижение определенной цели (функции, для которых создан исследуемый объект и отражающие сущность его поведения).

Основными называют функции, которые необходимы для реализации главных функций.

Остальные функции (обеспечивающие осуществление основных и дополняющие их) — вспомогательными.

По своей полезности функции можно подразделить следующим образом:

-полезные, отражающие сущность, назначение и определяющие работоспособность объекта;

-бесполезные (излишние), не отражающие сущность объекта, не влияющие на работоспособность и приводящие к увеличению затрат на его содержание;

-вредные (излишние), не отражающие сущность объекта, его назначение, отрицательно влияющие на работоспособность и приводящие к увеличению затрат на его содержание.

Одной из основных задач в ходе исследования СУ является выявление излишних (несвойственных, бесполезных, дублирующих) и, конечно же, вредных функций управления, что позволяет повысить его эффективность.

1.5 Цель исследования

В зависимости от предмета исследования СУ формулируется цель исследования.

Любое исследование эффективно лишь тогда, когда достигнуты установленные цели исследовательских работ при соблюдении других условий (сроков и затрат). В связи с этим первостепенное значение имеет тот смысл, что заложен в содержание понятия «цель».

Следует отметить, что понятие цели трактуется во многих литературных источниках неоднозначно, например:

1. идеальное представление желаемого результата деятельности;
2. идеальный образ того, чего человек или группа людей хотят достичь, поскольку цель — это то, что еще будет или должно быть, т.е. лишь возможное состояние объекта;
3. осознаваемый руководителями и исполнителями необходимый результат деятельности, имеющий количественное и качественное определение, вытекающее из перспективных и социально-экономических законов, а также требований, возникающих внутри самой организации;
4. конечное состояние результата, на достижение которого направлена деятельность организации;
5. то, что представляется в сознании и ожидается в результате определенным образом направленных действий;

Таким образом, термин «цель» следует воспринимать как желаемое и выраженное:

1) количественно (сколько);

2) качественно (что) будущее состояние объекта, имеющего;

3) срок достижения (когда);

4) ответственного исполнителя (кто);

5) ограничения по ресурсам (чем).

Комплексное обоснование цели в условиях ужесточения конкуренции приобретает ключевое значение, поскольку формулирование цели без необходимых обоснований может привести к потерям на стадии ее реализации, во много раз превышающим экономию, полученную ранее. Кроме того, правильно сформулированные цели могут выступать как эффективный инструмент исследования.

Применительно к исследованию наиболее предпочтительно рассматривать цель как желаемый новый исследовательский результат состояния предмета определенного объекта исследования, выраженный качественно и (или) количественно, преимущественно с указанием сроков его достижения, исполнителей и ресурсов.

Очевидно, что цель не может быть тождественна будущему результату исследования, а потому ее достижение носит вероятностный характер.

1.6 Объект и предмет исследования

Объект исследования в общем случае — это

- какие-либо организации, либо их объединения (трест, корпорация, холдинг, отрасль и др.), имеющие систему управления (СУ),

- отдельные системы и подсистемы, которые образуются в данной организации в процессе ее функционирования (социальные, экономические, технические, организационные, производственные, научные, политические, культурные, кадровые и др.),

- совокупность элементов, из которых состоят эти системы и подсистемы, т.е. это то, что требует наличия системы управления (СУ).

- структуры организаций (порядок взаимосвязей элементов);

-внутренняя и внешняя среда, в которой функционирует данная организация;

Например, при исследовании ОАО «Молот» объектом является непосредственно само ОАО, а при исследовании СУ жилищно-коммунальным хозяйством города объектом становится рассматриваемый город.

Внутренняя среда может характеризоваться составом элементов объекта исследования:

-ресурсных (материально-техническая база, включающая предметы и средства труда, трудовые ресурсы, информация, финансовые ресурсы),

-организационных (технология, методы и системы управления, организационная структура),

-результатов функционирования объекта, например в виде продуктов и услуг.

Состояние внутренней среды объекта может оцениваться также ее потенциалом. Информация о внутренней среде необходима исследователям для уточнения целей организации (в том числе социальных), определения внутренних возможностей и потенциала, на которые организация может рассчитывать в конкурентной борьбе.

Внешняя среда включает окружение исследуемого объекта, т.е. все то, что не входит непосредственно в него, но с ним взаимодействует и на него влияет. Выделяют как минимум два уровня внешней среды:

-микросреда — ближайшее окружение, непосредственно влияющие на объект (среда прямого воздействия, т.е. поставщики, акционеры, трудовые ресурсы, законы, структуры государственного регулирования, профсоюзы, потребители, конкуренты) и

-макросреда — дальнее окружение, косвенно влияющее на объект (среда косвенного воздействия, т.е. факторы, которые могут не оказывать прямого немедленного воздействия, но опосредованно влияют на функционирование объекта исследования — состояние экономики, НТП, социальные, культурные, политические изменения, групповые интересы внешних структур, изменения в других странах,влияющих на предприятие, и т.п.).

Внешнюю среду могут характеризовать:

-взаимосвязанность факторов внешней среды,

-уровень взаимосвязи, с которой изменение одного фактора воздействует на другие;

-сложность, определяемая числом внешних факторов, на которые объект исследования может реагировать;

-подвижность — относительная быстрота изменения внешней среды объекта;

-неопределенность — функция количества и относительной точности информации по конкретному фактору внешней среды; нестабильность — частота изменений.

Очевидно, что исследователям необходимо объективно выявлять воздействие на организацию факторов как внутренней, так и внешней среды и адекватно их учитывать.

Предмет исследования в общем случае — это то, на что направленно внимание исследователя и что является содержанием научного изучения, рассмотрения, познания и разрешения.

Предметами исследования могут быть проблемы, задачи и вопросы, возникающие при построении, функционировании и совершенствовании СУ, при использовании в них соответствующих методов, принципов, процессов, отношений, элементов, подсистем и прочих составляющих системы.

В частности, могут исследоваться вопросы, связанные с реализацией общих функций управленческого цикла: прогнозирования, планирования, организовывания, координирования, регулирования, мотивирования, контроля, вопросы, связанные с процессом разработки, принятия и реализации управленческих решений и т.п.

Например, при изучении СУ ОАО «Молот» предметом исследования являются процессы и отношения в СУ ОАО.

В рамках нашего учебного курса объектом исследования является система управления, а проблемы, возникающие в этой системе, являются предметом исследования.

1.7 Виды и характеристики исследований

Исследования могут быть разными. Необходимо видеть и понимать это разнообразие, чтобы выбрать наиболее подходящий вид исследования к определенной деятельности.

Наиболее распространенным является деление исследований на такие виды, как:

- фундаментальные и прикладные;

- количественные и качественные;

- уникальные и комплексные.

Упорядочить всю совокупность самых различных типов исследований можно в матрице типологического анализа. Она представляет собой дихотомическое представление различных типов исследований, выделенных по различным критериям (табл.1.1.). Критерии отражают основные характеристики исследования и его практические потребности.

Табл.1.1.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Участие персонала | Организованность | Цель исследования | Степеньнаучности(методологическое обеспечение) | Информационноеобеспечение | Ресурсы | Время |
| Индивидуальное | Спонтанное | Практическая | Эмпирическое,прагматическое | На основевнутренней информации | Незначительные | Непродолжительное |
| Коллективное | Организованное | Научно-практическая(образовательная) | Привлечениенаучногоаппарата | Концептуальное информационноеобеспечение | Значительные | Продолжительное |

Исследования различают по участию персонала в их проведении. Они могут быть либо индивидуальными, либо коллективными.

Например, при проведении системного анализа важное значение приобретает коллектив исполнителей. В состав группы по проведению системного анализа должны входить:

• специалисты в области системного анализа — руководители группы и будущие руководители проектов;

• инженеры по организации производства;

• экономисты, специализирующиеся в области экономического анализа, а также исследователи организационных структур и документооборота;

• специалисты по использованию технических средств и компьютерной техники;

• психологи и социологи.

По степени организованности они могут быть спонтанными или организованными.

По цели можно выделить исследования практические и научно-практические (образовательные).

Есть исследования, предназначенные просто для разработки эффективных решений и достижения желаемого результата - прикладные, но есть исследования, ориентированные на перспективу, обновление знаний, повышение образовательного уровня - научно-практические.

Можно строить исследования, привлекая в той или иной степени к его проведению аппарат научного анализа, научной методологии. Исследования могут быть эмпирического характера, т.е. опираться преимущественно на накопленный опыт и ближайший, непосредственный результат, а могут носить научно-теоретический характер, если они позволяют выявить тенденции, закономерности в развитии каких-либо процессов, явлений.

Важным критерием типологического выбора исследования является и критерий информационного обеспечения. Можно строить исследования только на внутренней информации, но более глубокими являются, конечно же, исследования с привлечением обширной внешней информации. Это позволяет делать более обоснованные выводы и разрабатывать более эффективные рекомендации.

Различаются исследования по использованию ресурсов, и времени их проведения. Бывают исследования незначительные по ресурсоемкости и, наоборот, ресурсоемкие требующие значительных затрат ресурсов.

По времени проведения исследования делятся на непродолжительные (разовые) и продолжительные (непрерывные).

В зависимости от решаемых задач различают три основных типа исследования: разведывательное, описательное и аналитическое.

Разведывательное исследование (его иногда называют пилотажным или зондажным) — наиболее простой тип исследования, имеющий целью получить оперативную информацию.

Разновидностью разведывательного социологического исследования является экспресс-опрос, задача которого — выявить отношение людей к актуальным событиям и фактам (так называемый зондаж общественного мнения). Опросы к тому же могут быть массовыми (опрашиваются все управленческие работники или все исполнители) или экспертными (опрашиваются только компетентные в данном вопросе специалисты).

Описательное исследование — более сложный тип исследования, предполагающий получение сведений, дающих относительно целостное представление об изучаемом явлении.

Аналитическое исследование — самый глубокий тип исследования, ставящий своей целью не только описание изучаемого явления, но и выяснение причинно-следственных связей между его характеристиками. Разновидность аналитического исследования — это эксперимент, который служит не столько методом сбора информации, сколько проверкой выдвинутой гипотезы.

Процесс совершенствования управления всегда предусматривает выбор того или иного типа исследования. Это позволяет получить больший эффект.

В практике управления встречаются все эти типы исследований.

Любое исследование имеет комплекс характеристик, которые необходимо учитывать при его проведении и организации. Основными из них являются:

1. методология исследования — совокупность целей, подходов, ориентиров, приоритетов, средств и методов исследования;
2. организация исследования — порядок проведения, основанный на распределении функций и ответственности, закрепленных в регламентах, нормативах и инструкциях;
3. ресурсы исследования — комплекс средств и возможностей (информационных, экономических, людских и пр.), обеспечивающих успешное проведение исследования и достижение его результатов;
4. объект (система управления, относящаяся к классу социально-экономических систем) и
5. предмет исследования (конкретная проблема, разрешение которой требует проведения исследования);
6. тип исследования, отражающий своеобразие всех характеристик;
7. потребность исследования — степень остроты проблемы, профессионализма в подходах к ее решению, стиль управления;
8. результат исследования — рекомендации, модель, формула, методика, способствующие успешному разрешению проблемы, пониманию ее содержания, истоков и последствий;

•эффективность исследования — соразмерность использованных ресурсов на проведение исследования и полученных результатов.

1.8 Основные составляющие исследования

В общем виде состав и порядок работ практически любого исследования может быть следующим:

1. сбор информации и выявление проблем;
2. определение конкретного объекта и предмета исследования;
3. постановка целей и задач исследования и определение критериев их достижения;
4. определение «границ» внутренней и внешней среды и осуществление структуризации исследуемой системы (в том числе разработка ее экономико-математической модели);
5. накопление и предварительный анализ фактического материала и формулирование на его основе первичных предположений (рабочих гипотез);
6. анализ имеющейся информации и определение причин возникновения проблемы, ее содержания и характеристик;
7. выявление влияющих на проблему факторов и их связей;
8. выявление следствий из сформулированных предположений и определение на их основе предполагаемых результатов;
9. сбор фактов и данных, необходимых для оценки точности сделанных на их основе гипотетических предположений;
10. определение условий, путей и методов решения задач;
11. формулирование исходных гипотез;
12. теоретический анализ исходных гипотез;
13. планирование и организация экспериментов;
14. проведение эксперимента;
15. анализ и обобщение полученных результатов;
16. проверка исходных гипотез на основе полученных фактов;
17. окончательная формулировка новых законов, закономерностей, фактов, тенденций, объяснений, обоснований и (или) научных прогнозов.

Прикладные исследования, как правило, включают этап внедрения полученных результатов.

1.9 Принципы исследования

Принципы рассматриваются как исходные положения теории, руководящая идея, начальная фаза систематизации знаний, а также как содержательное обобщение, основанное на анализе фактов, при этом факты в свою очередь служат постоянной проверкой правильности уже установленных принципов. В теории управления под принципом понимается и основное правило организации управления. Примером тому могут быть знаменитые принципы А. Файоля и Э. Деминга.

Применительно к исследованию СУ понятие «принципы» можно рассматривать в виде основных правил, положений, руководящих идей и норм, определяющих направления проведения и процессы организации познавательной деятельности, которых должны придерживаться исследователи и специалисты. Вместе с тем следует отметить, что те или иные принципы необходимо использовать строго в зависимости от целей, методологических подходов и применяемых методов исследования.

По мнению Фрейдиной Е.В., к ключевым принципам построения методологии и инструментария исследования систем управления следует отнести четыре группы принципов [Фрейдина Е.В. Исследование систем управления: учеб. пособие/ под ред. Ю.В.Гусева.- М.: Изд-во «Омега-Л»,2008.]

Рис. 1.1

1) Общесистемные принципы, выстраивающие логику построения конфигурации системы, а также логику отношений и связей между элементами системы и системы с внешней средой. К ним относятся целостность, структурность, взаимозависимость системы и среды, иерархичность, управляемость, коммуникационность, единство анализа и синтеза, множественность описания каждой системы.

Целостность — принципиальная несводимость свойств системы к сумме свойств составляющих ее элементов, а именно:

- свойство системы как целого не является суммой свойств элементов;

- свойство системы зависит от свойств и взаимовлияния элементов в процессе функционирования системы;

- элементы, объединенные в систему, могут терять ряд свойств, присущих им вне системы;

свойство целостности связано с целью, для которой создается система.

Структурность — возможность описания системы через установление ее структуры посредством отображения совокупности элементов и связей, действующих между ними. При этом поведение системы зависит не столько от поведения отдельных элементов, сколько от свойств ее структуры.

Взаимозависимость системы и среды — одно из условий существования системы. Система формирует и проявляет свои свойства в процессе взаимодействия со средой, являясь при этом ведущим активным объектом. Открытость системы, сращивание со средой наглядно проявляются в биологических, экологических, экономических, социальных, политических и других системах. И если не осуществлено конфигурирование системы, т.е. не выделена граница между средой и специальным образованием, то понятие системы распространяется на всю среду.

Иерархичность — структурная организация сложных систем, состоящая в разбиении (декомпозиции) системы на страты (уровни) и упорядочении взаимоотношений (взаимодействия) — от высшего уровня к низшему. Иерархичность, или иерархическая упорядоченность, — один из первых принципов построения сложных систем, подразумевающий подготовку системы к целенаправленной деятельности, к управлению.

В системах, наделенных иерархической структурой, происходит децентрализация управления. Подсистемы или элементы нижнего уровня получают в свое распоряжение право принятия решений и неизбежно приобретают цель и определенную автономность относительно друг друга. Разрастание иерархической структуры представляет собой не бесконечный процесс и по той причине, что в системе назревают противоречия между частным и целым. Этим обусловливаются постоянные проблемы установления оптимальной меры централизации и децентрализации и оптимального распределения функций и задач между иерархическими уровнями системы.

Управляемость — это способность системы для достижения поставленной цели направлять (планировать, организовывать, регулировать и контролировать) на основе познания и использования объективных закономерностей свое развитие, своевременно вскрывать противоречия и разрешать их, преодолевать негативные внутренние и внешние возмущения, осуществлять подготовку и принятие решений. В работе [60] отмечается, что управляемость системы по своей содержательности сходна с понятием достижимости: обе характеризуют возможность выполнения задачи управления — достижения цели.

Коммуникационностъ. Организационная система не изолирована от других систем, а связана множеством информационных каналов со средой, представляющей собой сложное и неоднородное образование. При выделении объекта из среды идентифицируются его связи, им придается ориентированность, частота обмена «сигналами», сила их воздействия и др. Получение и обработка информации о состоянии среды — сложная исследовательская задача. Коммуникация необходима и для осуществления связи между структурными единицами организации, чем достигается ее целостность как системы.

Единство анализа и синтеза — принцип, лежащий в основе процесса познания любого объекта реальности; он подразумевает неразрывность анализа и синтеза в процессе мыслительной деятельности. Анализ формирует исходные знания для исследования и предполагает расчленение объекта, системы, явления на составные части, каждая из которых изучается отдельно. Синтез противоположен анализу, но неразрывно связан с ним. Синтез — это соединение, интеграция различных элементов, сторон предмета в единое целое, в систему.

Множественность описания каждой системы. В силу принципиальной сложности каждой системы ее адекватное познание требует построения множества различных моделей, каждая из которых описывает лишь определенный аспект системы.

1. Общие принципы исследования, служащие основами познавательного процесса. К ним относятся объективность как адекватное отображение объекта исследования, воспроизводимость (повторение), доказательность (верификация) и точность.
2. Принципы исследования систем, характеризующие систему как структурированный информационный фрагмент некоторой реальности, определяющий пространство ее познания;

Принципы исследования систем основываются на принципах общей теории систем. К ним относятся: структурирование, системность, идентификация, абстракция, формализация.

Структурирование представляет собой расчленение системы на «элементарные» (структурообразующие) единицы (элементы, объекты) и установление между ними отношений, подтверждающих целостность системы. Подходы к структурированию системы весьма разнообразны и определяются признаком, выбранным исследователем для группирования однородных и распознавания различающихся между собой объектов. В качестве признака могут быть использованы: вид функциональной деятельности, уровни и циклы управления, виды функций и процессов управления и др. Полученная при этом некоторая структура отображает относительно устойчивый аспект системы и может рассматриваться как ее структурная модель.

Системность — это исследование объекта с двух взаимосвязанных позиций. Первая позиция заключается в том, что исследуемый объект рассматривается как система; вторая позиция определяет окружение системы как внешнюю среду, представляющую собой сложную систему. Между системой и внешней средой действуют двусторонние связи, наполненные сигналами. В основу принципа системности положены взаимозависимость системы и среды и единство анализа и синтеза. При исследовании внутренней среды организации системность проявляется в синтезе структурных и функциональных элементов, параметров и факторов, определяющих эффективность ее функционирования.

Идентификация (отождествление) — определение тождественности всей системы или ее элемента принятому аналогу или замещение реального объекта формальным объектом, его моделью. Под идентификацией понимается и установление конкретного воздействия факторов на систему. В кибернетике идентификация объектов управления — выбор класса математической модели, критерия соответствия модели и объекта, а также построение модели по реализации его входных и выходных сигналов.

Широкое применение принципа идентификации в управлении связано с возрастающим использованием научного менеджмента, развивающего аналитический стиль управления.

Согласно принципу множественности описания каждой системы, модель изучаемой реальности служит основным инструментом исследования. Любая модель — это абстракция реальной системы.

Абстракция — это формирование образа реальности посредством отвлечения и пополнения. Отвлечение упрощает, а пополнение усложняет образ реальности. В качестве инструмента упрощения или пополнения в модели выступают идентификация и структурирование, которые предшествуют абстракции.

Формализация — это отображение образа реальности с использованием формальных языков, а именно языка математики, логики, семиотики, что позволяет освободиться от обращения к интуитивным представлениям и перейти к более строгим выводам, утверждениям. Результаты форматизации — это прежде всего математические, имитационные, семиотические модели изучаемой реальности, а также различного вида алгоритмы, искусственные научные языки и др.

1. Принципы кибернетики, отражающие фундаментальные основы изучения целенаправленного поведения системы, независимо от объекта его приложения.

К общим принципам кибернетики как науки о единстве процессов управления, независимо от объекта их приложения, относят: обратную связь, черный ящик, внешнее дополнение, преобразование информации, целенаправленность управления и эквифинальность.

1) обратная связь — поток информации, поступающий после измерения результатов функционирования системы или ее части в систему управления для выработки воздействия на алгоритм управления;

2) «черный ящик» — система (объект), в которой внешнему наблюдателю доступны лишь входные и выходные параметры, а внутреннее устройство и протекающие в ней процессы, по «причине недоступности для изучения или в связи с абстрагированием, не являются предметом исследований»;

3) внешнее дополнение — включение «черного ящика» в цепь управления в условиях, когда используемый язык формализации недостаточен для описания реальной ситуации системы и этот недостаток устраняется путем процедуры внешнего дополнения;

4) преобразование информации — система рассматривается как «машина для переработки информации» с целью ее упорядочения, снижения неопределенности и разнообразия, и это делает поведение системы предсказуемым;

1. целенаправленность управления — «управление — неотъемлемое свойство любой системы», а система «является организмом, обладающим своей собственной целью и своим собственным единством»;
2. эквифинальность — существование конечного неупорядоченного множества путей перехода системы из различных начальных состояний в финальное состояние, т.е. переход системы из начальных состояний в финальное задан не единственным образом.

В представленной ниже таблице 1.2. показана вся совокупность основных принципов исследования и их краткая характеристика.

Табл.1.2.

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование принципа исследования системы управления | Краткая характеристика принципа исследованиясистемы управления |
|  1 |  2 |
| Целеустремленность | Проведение исследования обусловливает наличие ясной, определенной цели и должно стремиться, не взирая на трудности и помехи, к достижение установленных целей (целевых установок). Исключение могут составлять только некоторые фундаментальные исследования |
| Целенаправленность | Проведение исследований предполагает продвижение от поставленных целей к тождественным результатам, т.е. выполнение исследовательских работ по обеспечению целевых установок (целей). Это реально осуществимо в рамках целевых подсистем и позволяет: установить границы исследования; использовать ресурсов по назначению, величине, структуре и времени; обеспечить адресность выводов |
| Системность | СУ исследуется как единое явление и соответственно как целостная подсистема, входящая в организационно-экономическую систему предприятия (организации) и состоящая, в свою очередь, из подсистем, субподсистем и элементов. При этом исследование следует осуществлять на всех иерархических уровнях непосредственно системы управления и управляемой системы, рассматривая другие субъекты управления как вышестоящих, так и нижележащих уровней (межотраслевом федеральном; отраслевом федеральном; межотраслевом субъектов Федерации; отраслевом субъектов Федерации; территориальном — городском, районном; объединения организаций; организации; цеха, отдела; участка, бюро; бригады, группы; рабочего места). Важное значение имеет также необходимость проведения исследовательских работ с учетом всех стадий и этапов жизненного цикла исследования СУ. На основе всего этого обеспечивается необходимая полнота и достоверность исследования |
| Обусловленность исследовательских функций целями исследования | Состав и содержание исследовательских функций находятся в тесной в зависимости от целей исследования |
| Первичность исследовательских функций | Исследовательские функции определяют требования к исследователям, их численности, используемому научно-методическому инструментарию и т.п. |
| Функциональность | Исследованию подвергается целостный комплекс функций системы управления, обеспечивающий принятие эффективных решений для достижения целей и задач социальной организационно-экономической системы организации. В зависимости от уровня управления содержание управленческих функций может быть различно. Для более высокого уровня приобретают значимость функции, связанные с организацией, координацией и регулированием, активизацией и стимулированием. Причем воздействия в этом случае, как правило, должны носить такой характер, который соответствовал бы рыночным отношениям, собственности и уровням управления |
| Объективность | Исследования СУ осуществляются на основе беспристрастности и непредвзятости, научной корректности и соответствия реальности, что обеспечивается фактологией исследования, количественной и качественной определенностью, построением гипотез, использованием соответствующих методов исследования, выбором показателей, отражающих состояние СУ и ее элементов, подбором исполнителей определенной квалификации, выбором информативной базы для сравнения при проведении исследований, адекватными оценками исследовательских результатов |
| Соблюдение правовых норм | Проведение исследований и использование их результатов основывается на соблюдении действующих правовых норм и нормативных актов |
| Своевременность | Проведение исследований и использование их результатов в нужное время |
| Развитие и движение (динамичность) | При исследовании СУ все явления и отношения должны рассматриваться с учетом функционирования системы и изменения качества, жизнеспособности, приспособляемости |
| Научность | Исследования проводятся на основе современных достижений науки, техники и практики с учетом объективных законов и закономерностей системного управления познавательными процессами |
| Прогрессивность | Цели, методы, принципы исследований СУ должны соответствовать передовым достижениям науки и техники |
| Необходимое разнообразие | Сложность и качество исследования должны соответствовать системе управления |
| Проверяемость практикой | Ход и результаты исследования СУ ориентированы на получение практического эффекта, что позволяет реально оценить вклад в практику управления |
| Взаимодействие | При исследовании СУ обязательно обеспечение взаимосвязей целей и функционирующих подсистем, элементов как между собой, так и со всеми другими внешними по отношению к организации системами |
| Комплексность | Обязательно должна быть взаимная увязка всех связанных с исследованиями мероприятий, элементов, подсистем, стадий жизненного цикла, иерархических уровней и всего комплекса методов для достижения целей познания СУ |
| Преемственность | Каждое исследуемое явление рассматривается с позиций его происхождения, этапов существования, ретроспективной цепочки изменений и исторических тенденций, что должно выражаться в максимальном использовании передового отечественного и зарубежного опыта исследования СУ. Это позволяет повысить вероятность получения новых результатов, минимизировать трудоемкость и затраты на проведение исследования |
| Оптимальность | Предусматривается многовариантная проработка проведения исследовательских работ и выбор в соответствии с определенным критерием целесообразного для проводимого исследования варианта |
| Перспективность | При проведении исследования СУ учитывается возможность использования методики и результатов исследования для дальнейшего развития исследовательской деятельности в области управления в целом и развития рассматриваемой СУ в частности |
| Простота | Используются легко доступные, не сложные и не трудоемкие методы исследования, разработки и принятия исследовательских решений |
| Доходчивость | Предполагается понимание каждым исследователем и работающим всего того, что касается основополагающих вопросов исследования и реализации их результатов при внедрении в СУ |
| Согласованность | Исследование должно быть согласовано с целями, задачами, стратегией, тактикой, временем функционирования и уровнями управления СУ |
| Специфичность | Имеет место обязательный учет при проведении исследования особенностей объекта |
| Оперативность | Исследовательские операции выполняются быстро и эффективно; своевременно устраняются отклонения от установленного хода процесса познания |
| Автономность | Исследования СУ должны быть относительно самостоятельными |
| Экономичность | Характерно стремление обеспечить снижение затрат на всех этапах исследования СУ, чтобы повысить эффективность исследовательских работ |
| Комфортность | Исследователям создается максимум удобств для творческой работы и реализации их потенциала и возможностей, в том числе обеспечивается психологический комфорт |
| Параллельность | Обязательно одновременное проведение отдельных видов исследовательских работ для сокращения сроков и повышения оперативности исследований |
| Специализация | Имеет место рациональное разделение исследовательского труда в СУ |
| Концентрация | Выполняются однотипные исследовательские задачи в одном исследовательском подразделении и (или) обеспечивается концентрация усилий работников на достижение основных целей и решение задач исследования СУ |
| Адаптивность | Обеспечивается приспособляемость проводимых исследований к изменяющимся внешним и внутренним факторам, влияющим как на организацию исследовательских работ, так и на СУ |
| Систематичность | Предполагаются постоянное непрерывное и сравнительно ритмичное выполнение всех работ по исследованию СУ, а также обоснованная долговременность действий, обеспечивающих реализацию исследовательских решений |
| Научное равенство | Каждому исследователю обеспечивается свободное высказывание гипотез, идей, мнений, оценок, предложений. Истинность и применимость высказываний должна оцениваться независимо от их авторства, что исключает учет должностного положения, научных степеней и званий, прежних заслуг и т.п. каждого из участников исследования СУ |
| Консультативность | При проведении исследований должна быть обеспечена возможность свободного выбора консультантов и использования консультаций. Каждый участник исследования должен иметь возможность получать и (или) давать консультацию. |
| Ответственность | Обеспечивается реальная индивидуальность и коллективная ответственность за результаты деятельности исследования СУ |
| Активизация и стимулирование | При проведении исследования СУ исследуется комплекс методов, обеспечивающих усиление заинтересованности в высококачественном, производительном, новаторском и, главное, осознанном труде каждого исследователя (работника) и всего исследовательского коллектива (персонала организации) в целом |
| Коллективное творчество | Привлекается широкий круг исследователей и специалистов разного профиля и уровня (от руководителей до рядовых специалистов и рабочих включительно). Процессы коллективного творчества должны управляться |
| Творческая активность | У каждого участника исследования должны быть внутреннее стремление к активным действиям и право на проявление своих творческих способностей и свободы мышления (полетов мысли, фантазий, воображения, высказывание любых идей) для достижения целей исследования. На действующих СУ менеджеры и весь персонал должны обладать исследовательской креативностью и инновационностью мышления. Развитие и проявление таких свойств у них следует мотивировать, что, в конечном итоге, должны обеспечить как знания, умения и навыки, так и интерес к достижению целей деятельности, самостоятельную созидательную инициативу при проведении исследований |
| Методический подход | Проведение исследования должно осуществляться не в случайной последовательности, а по заранее обоснованной технологии, оформленной в определенную методику |
| Замкнутость общих исследовательских функций (замкнутость исследовательского процесса) | Происходит реализация общих исследовательских функций, включая предвидение (прогнозирование), планирование, организацию, координацию, мотивацию, выполнение работ, контроль, учет, анализ и регулирование исследовательской работы. Все эти общие функции в своей основе во многом аналогичны общим функциям менеджмента |

Все принципы исследования взаимоувязаны между собой и при проведении исследовательских работ их следует использовать в комплексе

исследование система управление

Литература

1. Анохин П.К. Избранные труды: Философские аспекты теории функциональной системы.-М.: Наука,1978.

2.Афаеасьев В.Г. Общество: системность, познание и управление.- М.: Политиздат,1981.

3. Белов В.Г., Смольков В.Г. ИСУ (Исследование систем управления).- М.: Луч, Эликта-Принт,2000.

4. Беляев А.А., Короткое Э.М. Системология. — М.: ИНФРА-М, 2000.

5. Валуев С.А., Волкова В.Н., Игнатьева А.В. и др. Системный анализ в экономике и организации производства. - Л.: Политехника, 1991.

6. Валуев С.А, Игнатьева А.В. Организационный менеджмент. — М.: Машиностроение, 1993.

7. Голубков Е.П. и др. Маркетинг: выбор лучшего решения. — М.: Экономика, 1993.

8. Исследование систем управления: Учеб. Пособие/ Под ред. Короткова Э.М. – М.: ИНФРА-М, 2003.

9. Клир Дж. Системология. Автоматизация решения системных задач. Пер. с англ. М.: Советское радио, 1979

10. Коротков Э.М. Исследование систем управления.- М.: ООО Издательско - Консалтинговое Предприятие «ДеКА», 2003.

11. Ларин А.А. Теоретические основы управления: Учебное пособие. Ч.1. Процессы, системы и средства управления. -М.: РВСН, 1998

12. Малин А.С., Мухин В.И. Исследование систем управления: Учебник для вузов.- М.: ГУ ВШЭ, 2002.

13. Мессарович М., Мако Д.,Тахара И. Теория иерархических многоуровневых систем: Пер. с англ. М., Мир, 1973.

14. Мишин В.М. Исследование систем управления: Учебник для вузов.- М.: ЮНИТИ-ДАНА,2005.

15. Мыльник В.В., Титаренко Б.П., Волочиенко В.А. Исследование систем управления: Учеб.пособие. – М.: ЦИТОО, 2001.

16. Оптнер С.Л. Системный анализ для решения деловых и промышленных проблем: Пер. с англ. –М.: Советское радио, 1969

## 17. Основы общей теории систем: Учебное пособие. Ч.1. СПб.: ВАС, 1992

18. Партер У. Современные основания общей теории систем.: Пер. с англ. М.: Наука, 1971.

19. Ременников В.Б. Разработка управленческого решения. Учеб. пособие. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000.

20. Рогожин С.В. Исследование систем управления: Учеб. пособие.- М.: Национальный институт бизнеса, 1999.

21. Словарь-справочник менеджера./Под ред. М.Г. Лапусты. — М.: ИНФРА, 1996.

22. Скоун Т. Управленческий учет./Пер. с англ, под ред. Н.Д. Эриашвили. — М.: ЮНИТИ, 1997.

23. Смирнов Э.А. Основы теории организации: Учебное пособие. –М.: Юнити, 1998

24. Справочник директора предприятия. /Под ред. М.Г. Лапусты. — М.: ИНФРА, 1998

25. Теория управления. Терминология: Сборник рекомендуемых терминов. Вып. 107. –М.: Наука, 1988

26. Управление организацией. /Под ред. А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой, Н.А. Саломатина. — М.: ИНФРА-М, 1999.

27. Философский энциклопедический словарь.- М.: Сов. Энциклопедия, 1989.

28. Энциклопедический социологический словарь. – М.: ИСПИ РАН, 1995.