



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЯ

Э. М. Коротков

ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ

УЧЕБНИК И ПРАКТИКУМ
ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА

3-е издание, переработанное и дополненное

Допущено учебно-методическим объединением вузов Российской Федерации по образованию в области менеджмента в качестве учебника по направлению «Менеджмент»

Рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования в качестве учебника для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям

**Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru**

Москва ■ Юрайт ■ 2014

УДК 338.2(075.8)
ББК 65.290-2я73
К68

Автор:

Коротков Эдуард Михайлович — профессор, почетный работник высшего профессионального образования Российской Федерации, заслуженный деятель науки Российской Федерации, заведующий кафедрой менеджмента и инновационных технологий управления Института инновационного управления экономикой Государственного университета управления.

Коротков, Э. М.

К68 Исследование систем управления : учебник и практикум для академического бакалавриата / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 226 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

ISBN 978-5-9916-4123-4

Учебник посвящен одной из важнейших дисциплин образовательной программы подготовки современных менеджеров. Важной особенностью издания является его ориентация на новые принципы методического обеспечения образовательного процесса — системно-концептуальную логику, богатую визуализацию учебного материала, терминологическую строгость, наличие глоссария, тестовую оценку качества усвоения материала, формулирование компетенций, определяющих результат изучения тем, возможность трансформации учебника в компьютерную программу обучения.

Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования четвертого поколения.

Для студентов, слушателей, аспирантов и преподавателей, а также всех читателей, интересующихся исследованием систем управления.

УДК 338.2(075.8)
ББК 65.290-2я73

ISBN 978-5-9916-4123-4

© Коротков Э. М., 2000
© Коротков Э. М., 2014, с изменениями
© ООО «Издательство Юрайт», 2014

Оглавление

От автора	5
Предисловие	13
Глава 1. Исследования в современном менеджменте	17
1.1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека.....	17
1.2. Менеджер исследовательского типа	26
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>28</i>
<i>Практические установки и рекомендации</i>	<i>28</i>
Глава 2. Методология исследования систем управления	29
2.1. Роль методологии в исследовании систем управления	29
2.2. Практическая формула диалектического подхода к исследованию систем управления	40
2.3. Общенаучные методы в исследовании систем управления.....	44
2.4. Системный подход в исследовании управления	63
2.5. Специфические методы исследования систем управления.....	70
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>92</i>
<i>Практические установки и рекомендации</i>	<i>93</i>
Глава 3. Планирование и организация исследования систем управления	94
3.1. Диагностика состояния систем управления.....	94
3.2. Программа и план исследования.....	103
3.3. Формы и факторы организации исследования систем управления	106
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>122</i>
<i>Практические установки и рекомендации</i>	<i>122</i>
Глава 4. Диверсифицированные методы исследования систем управления	124
4.1. Диверсификация исследования	124
4.2. Методы интуитивного поиска в исследовании систем управления	127
4.3. Стратегии интуитивного поиска в исследовательской деятельности	129
4.4. Метод мозгового штурма	131
4.5. Метод синектики в исследовании управления	136
4.6. Методы проектирования концепций.....	144
4.7. Методы дивергенции, трансформации и конвергенции	145
4.8. Метод Мэтчета в исследовании управления.....	148
4.9. Режимы мышления.....	149
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>152</i>
<i>Практические установки и рекомендации</i>	<i>152</i>

Глава 5. Эффективность исследования систем управления	154
5.1. Исследовательский потенциал и принципы эффективности исследовательского процесса	154
5.2. Фактологическое обеспечение исследования.....	160
5.3. Оценивание в исследовании систем управления	165
5.4. Мышление исследователя	175
5.5. Креативное образование современного менеджера.....	185
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	198
<i>Практические установки и рекомендации</i>	199
Заключение	200
Темы для обсуждения основных положений курса.....	203
Деловая игра «Разработка программы исследования управления в условиях опасности кризисной ситуации»	205
Тесты.....	208
Литература	219
Глоссарий	221

От автора

В подготовке современного менеджера исключительно важную роль играет формирование установок на исследовательский подход к управлению. Он заключается в постоянном поиске совершенства управленческой деятельности, повышении ее качества и эффективности. Он зависит от развития способностей менеджеров к исследованиям. Эти способности должны формироваться в образовательном процессе. В этом и заключается назначение и цель специальной дисциплины «Исследование систем управления». Она должна входить в цикл общепрофессиональной подготовки менеджеров и предназначена для того, чтобы разбудить и развить у студента и слушателя творческие способности, перспективное мышление, вкус к исследовательской деятельности, мотивировать научный и новаторский подход к управлению, дать знания и навыки практического исследования управления, анализа существующих ситуаций, опирающегося на предвидение и понимание будущего.

Для этих целей необходим учебник особого типа, учитывающий всю совокупность тенденций развития современного образования, все возможности повышения его эффективности и качества, все факторы позитивных и негативных изменений, происходящих в социально-экономическом развитии.

Именно таким и задуман данный учебник. Отвечает ли он этим высоким требованиям? Судить вам, уважаемые читатели. Но мне хотелось бы, прежде чем перейти к построению и представлению учебного материала, дать некоторые пояснения, конкретизировать мое представление о современном учебнике и учебнике будущего (рис. А1, А2).

Во-первых, учебник должен быть ограничен определенным объемом. Это необходимо: а) для более ясного видения его логики; б) полноты проблематики; в) соответствия объему учебных часов, предусмотренных учебным планом; г) удобства использования в учебном процессе.

Во-вторых, стиль представления материала должен быть, по возможности, простым и ясным, четким и ритмичным. Но такой стиль не должен снижать глубины знаний и проблематичности материала. Он не является требованием представления только устоявшихся, а следовательно, во многом устаревших знаний.

В-третьих, он должен расширять возможности восприятия материала. Существует множество способов получения учебной информации: прослушивание аудиторной лекции, общение и консультации с педагогом, чтение учебной литературы, анализ визуализированной информации (схем, рисунков, формул и пр.), работа с компьютерной обучающей программой или с консультационно-оценочными тестами, обсуждение проблем в группе (кейс-стади), обмен идеями, знаниями и опытом в дискуссиях и деловых играх.

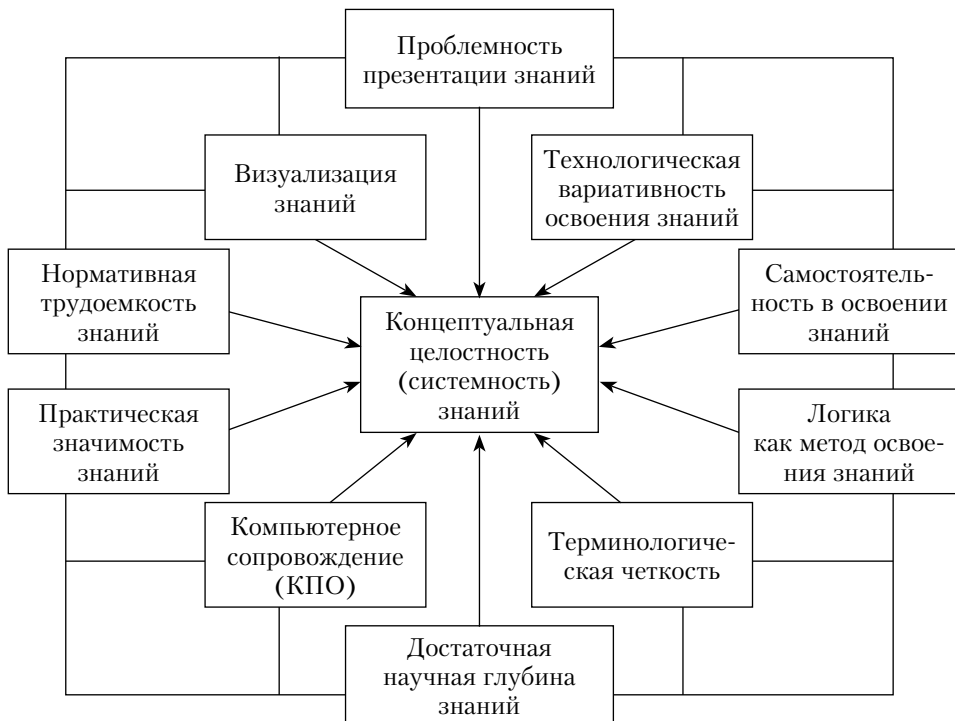


Рис. А1. Характеристики учебника нового поколения



Рис. А2. Преимущества визуализации учебного материала для менеджмента

Каждый из этих способов имеет преимущества. Эффект обучения достигается их органичным соединением и комбинацией. И это соединение определяется не только деятельностью педагога, но и всем учебно-методическим обеспечением процесса обучения.

Современный учебник, а тем более учебник будущего, должен обладать качествами варибельности представления материала, мотивировать индивидуальный поиск наилучшего варианта получения знаний: текстовая информация, или информация, агрегированная в схемах и формулах, или комплексное использование и того и другого (как построить этот комплекс?); работа с книгой или с компьютерной программой обучения либо последовательное использование того и другого. Так возникает возможность индивидуального выбора технологии образования. Это большое преимущество.

В-четвертых, учебник должен не просто предоставлять знания, но будить мысль, развивать проблемное мышление, способствовать формированию профессиональных установок в виде убеждений, которые рождаются только в анализе реальных проблем и практическом подтверждении знаний, характеризуют практическую убедительность знаний и превращают их в рефлекторные установки профессионального сознания и профессиональной деятельности.

В соответствии с этими признаками в данном учебнике предусмотрены следующие свойства. Учебник имеет текстовую часть, где материал излагается традиционным способом. Но и здесь предусмотрено четкое выделение основных положений и определений, аргументаций, структурированное предложение учебного материала, которое дисциплинирует мысль, учит мыслить логично и четко. Каждый параграф предваряет проблематика, которая предназначена для предварительного обсуждения практических проблем темы, помогает освоению этих проблем на уровне здравого смысла, осознания их значимости и актуальности. Это лучшим образом подготовит обучающегося к последующему восприятию материала. Процесс обучения во многих своих чертах превратится в систематизацию и углубление знаний, корректировки и развития здравого смысла, понимание научного подхода к оценке проблемы и раскрытию ее содержания.

Второе свойство учебника — богатый иллюстративный материал. Все положения, представленные в тексте, систематизируются по принципам агрегирования информации, правилам ее систематизации, реализации логики рассуждений, представления обоснований. Текст проиллюстрирован схемами, которые являются не просто демонстрационным материалом или приложением, но дополнением к изложенному материалу. Они представляют собой иной методологический ключ освоения курса. Все положения здесь представлены с помощью определений, взаимосвязанных факторов, системы принципов, классификации свойств и параметров, тенденций объективных изменений.

Можно изучать курс только по схемам, если понять и освоить методологию такого обучения. Оно может быть весьма эффективным, ибо имеет множество достоинств. Среди них главными являются развитие способностей визуализированного и образного мышления, видение целостности и стремление к выделению главного, понимание связей в целостном представлении концепции. Такое обучение воспитывает чувство гармонии

и развивает навыки проектного мышления, позволяет оценивать сочетание и соизмеримость факторов.

Важным компонентом учебника является глоссарий — система определений ключевых категорий. Он поможет обучающемуся овладеть терминологией курса. Конечно, определения даются и в самом тексте. Без этого невозможно построить изложение учебного материала. Но нередко они утопают в рассуждениях и не концентрируют на себе внимание обучающегося. А появляясь вторично, скажем, в другой теме, они, если не запомнились, вызывают определенные трудности в восприятии материала. Искать их, возвращаясь в пройденный материал, уже сложно, а обращаясь к глоссарию, можно быстро восстановить в памяти определение этого термина и тем самым снять неопределенность.

Кроме того, на заключительном этапе освоения курса бывает весьма полезно «пройтись» по ключевым категориям. Ведь они являются несущей конструкцией всего курса, логическими звеньями его построения.

Структура, логика, язык и конструкция учебника позволяют легко превратить его в сценарий компьютерной программы обучения, которая не должна быть механическим перенесением текста учебника на экран компьютера, а должна строиться по собственным принципам, отражающим и особенности, и преимущества работы с компьютером в процессе обучения.

Компьютерное обучение, на использование которого ориентирован учебник, имеет свои недостатки и достоинства (рис. А3).



Рис. А3. Преимущества и недостатки компьютерных программ обучения

Рассмотрим сначала недостатки, которые влияют на формы, масштабы и способы использования компьютерного обучения в современной практике образования.

1. Отсутствие общения с преподавателем и психологии восприятия. Это лишает учебный процесс воспитательной составляющей, человеческой мотивации. Ученик хочет подражать учителю, радовать его своими успехами, ему необходимо чувство ответственности перед преподавателем.

2. Эмоциональная сухость и интеллектуальная жесткость процесса обучения. Эффективное восприятие материала всегда предполагает сочетание его понимания и переживания. Это одна из практических составляющих процесса обучения.

3. Отсутствие группового эффекта восприятия материала. В профессиональном становлении большую роль играют социальные факторы, поведение в группе.

4. Нередко при обучении по компьютерным программам наблюдается и потеря второстепенных, но необходимых положений концепции. Программа в большинстве случаев делает акцент на главном и не может оперативно учитывать частности и детали.

5. Контроль знаний в процессе обучения по компьютерным программам является жестким. Он, как правило, исключает оценки характеристик индивидуальности и, следовательно, не ориентирован на самопознание обучающегося. А это важный компонент процесса современного образования.

6. Компьютерные программы мотивируют чувство отчужденности и тем самым влияют на формирование определенных профессиональных качеств. Для специальности «Менеджмент» это очень важный фактор. Вся деятельность менеджера построена на искусстве приобщения, адаптации, воодушевления работников.

7. Компьютерные программы ограничивают возможности оперативного корректирования структуры знаний, обогащения концепции, ее адаптации к характеру группы обучающихся.

8. Не всегда в компьютерных программах возможно использовать практические примеры, полемические приемы мотивации и убеждения.

9. При чрезмерной работе с компьютером возникает угроза здоровью.

Однако эти недостатки компенсируются преимуществами компьютерных программ обучения.

1. Такие программы позволяют увидеть и понять логику построения курса, последовательного углубления материала, построения концепции. Это достигается посредством использования приема мультипликации в построении схем и всего визуализированного материала. Схема не возникает в готовом виде, а последовательно, с учетом ее назначения и смысла строится на экране. При этом возможно участие обучающегося в процессе построения схемы. Это важный элемент работы.

2. Положительным качеством является и визуальность восприятия материала. Замечено, что схематическая форма, а точнее, визуальная информация легче, быстрее и надежнее усваивается в процессе обучения. Оперирование образами повышает эффективность процесса обучения.

3. Компьютерная программа учит обучающегося четкости выражения мысли, определения категорий, логике мышления.

4. В технологии обучения с помощью компьютерных программ могут использоваться различные режимы работы. Например, входное, промежуточное и выходное тестирование, переход к новой теме только при положительной оценке знаний предыдущей темы, учет времени работы с материалом каждой темы и общего времени непрерывной работы на компьютере, выделение ключевых положений и возможность обращения в глоссарий, выбор программ по целям обучения.

5. Мотивирование и развитие системного мышления — также одна из особенностей компьютерных программ. Обучающийся находится постоянно в поле взаимодействий различных факторов и свойств, вынужден обдумывать характер этих взаимодействий. Компьютер дает не просто перечень принципов, функций и пр., как это часто делается в текстовом учебнике, а представляет их систему, взаимосвязь, полноту.

6. Компьютер повышает эффективность и объективность контроля усвоения учебного материала. Этому помогают тестовые программы, которые могут быть очень гибкими и позволяют осуществлять многокритериальную оценку: уровня знаний, их полноту, устойчивость, системность, практическую направленность и пр.

7. Важным фактором обучения является ритмичность образовательного процесса. И здесь компьютерные программы могут иметь определенное преимущество, оценивая ритмичность работы и давая рекомендации по ее достижению в виде консультационных советов. При больших перерывах можно выполнять дополнительные промежуточные тесты и по их результатам строить дальнейшую технологию обучения.

8. Компьютерные обучающие программы развивают навыки работы с компьютером. И это тоже большое благо в современных условиях информационного существования человека, повышения эффективности интеллектуальной деятельности.

9. Компьютерные образовательные программы при всей серьезности их целей могут включать в себя и игровые элементы, привлекающие обучающегося.

Неотъемлемой частью учебника являются тесты, которые можно использовать и для аналитической самооценки освоения курса. Они также легко могут быть оформлены в виде компьютерной программы, которая позволяет быстро, объективно и достаточно полно оценивать знания.

Предлагаемые в данном учебнике тесты можно рассматривать как практический пример составления теста, о котором идет речь в главе, посвященной специальным методам исследования систем управления.

Но главное назначение тестов — помочь обучающемуся дать самооценку освоению курса. Практика показывает, что очень часто у человека складывается ложное представление о собственных знаниях. Психология человека такова, что он склонен обольщаться собственными достижениями, опытом, знаниями. А инструментов достаточно точной оценки этого представления у него нет. Результаты экзамена, если они не очень высоки, его нередко шокируют. Он восклицает: «Я же учил!». Впрочем, бывает, что и высокие

результаты его удивляют. При традиционных формах экзаменов всегда присутствуют элемент случайности, субъективный фактор, играет определенную роль психология общения с преподавателем. Все это часто искажает оценку. Кроме того, экзаменационная оценка не отражает полноту знаний, их системность, устойчивость, творческое использование. Экзамены обычно ориентированы на репродукцию знаний, а не на их использование в процессе анализа, выбора с учетом определенных нюансов. Бодрый голос и уверенное поведение иногда производят на преподавателя больший эффект, чем содержание ответа.

Тест обладает рядом преимуществ. Главное из них — объективность и возможность самооценки тестируемым своих знаний. Вот почему мы решили в завершение курса дать тесты на оценку его освоения. В компьютерном варианте они позволяют сделать многокритериальную оценку знаний и давать рекомендации консультационного типа («Обратите внимание на...»).

Тесты, приведенные в данном учебнике, имеют многофункциональное назначение. Они и составлялись таким образом, чтобы их можно было использовать в различных вариантах подготовки современного менеджера. Назовем их основные функции.

1. С их помощью проводится контроль и оценка знаний в области организации исследования и определения путей и средств совершенствования управления.

2. На их основе можно проводить интеллектуально-деловую игру, развивающую практические навыки совершенствования управления. Здесь большое значение имеет педагогическое искусство преподавателя.

3. Тесты можно использовать в качестве консультационно-тренинговой программы, если представить их в компьютерном варианте.

4. Их использование предполагает возможность проведения обучающимся самостоятельной корректировки полученных знаний, их систематизации, уточнения и углубления.

5. Методология тестов включает функцию развития навыков определения главного в совокупности разнообразных суждений, реально существующих в области управления.

6. Тесты способствуют развитию диалектического мышления, показывая противоречивость суждений и степень их приближения к истине. Это облегчает понимание современных проблем управления.

7. Совокупность суждений, которые содержат тесты, могут использоваться в качестве материала для проведения дискуссий и организации продуктивной полемики, которая всегда способствует более глубокому пониманию проблем.

8. По результатам тестирования можно разрабатывать программы консультационной поддержки совершенствования управления.

9. Тесты можно использовать для оценки типа мышления, которое в значительной степени определяет успех менеджера в решении насущных проблем совершенствования управления. Для этого необходимо закодировать определенные вопросы и суждения по параметрам типологии мышления и установить критериальную основу оценки типа мышления.

Все свойства учебника в практике обучения следует использовать как взаимодополняющие друг друга. Это повышает эффективность освоения курса.

Учебник предназначен в первую очередь для студентов и слушателей, готовящихся получить профессию менеджера. Но он будет полезен и работающим практикам, которые могут найти здесь много рекомендаций по исследовательской основе совершенствования управления. Будет интересно познакомиться с ним и преподавателям, и аспирантам, потому что поиск новых форм методического обеспечения учебного курса, попытка реализации некоторых принципов учебника нового поколения могут волновать и эту категорию читателей.

Предисловие

Учебный курс «Исследование систем управления» необходим для развития навыков исследовательской деятельности будущих специалистов в области менеджмента.

В современных условиях развития экономики качество решений, принимаемых в процессах управления, непосредственно зависит от исследовательского подхода к управлению, умения изучать проблемы, определять их истоки и последствия тех или иных вариантов решений.

Но менеджер сталкивается с проблемами не только при организации деятельности объекта управления — процессов развития фирмы или предприятия, но и при организации самого управления, которое должно совершенствоваться и совершенствование которого сегодня уже немыслимо без серьезной исследовательской работы.

Идеология специальности «Менеджмент» предполагает воспитание и развитие у будущих менеджеров творческих подходов к работе, стремлений к поиску новых форм организации управления, осуществления научного подхода к управлению.

Предыдущий опыт совершенствования управления, а также сегодняшняя практика управления в условиях экономических реформ показывают, что существует острая потребность в исследовательском подходе к совершенствованию и развитию управления. Нужно учить методологии и практическим навыкам исследований, прививать вкус к исследовательской деятельности, развивать способности к исследовательской работе уже в процессе подготовки специалистов.

Формирование исследовательской «жилки» менеджера, конечно же, определяется методикой преподавания всех дисциплин экономического и управленческого циклов. Тем не менее практика показывает, что необходим специальный курс, раскрывающий методологию и организацию проведения исследовательской работы в процессе управления и показывающий специфику такого предмета исследования, каким является система управления в целом, обладающая определенной совокупностью свойств, характеристик и особенностей. Аналогичный курс в том или ином виде существует в большинстве университетов, школ бизнеса и центров менеджмента в развитых западных странах.

Учебный курс «Исследование систем управления» не только формирует научное представление об исследовательской деятельности, но и содержит практические рекомендации ее методологического обеспечения, организации и планирования. Он опирается на целый ряд общеэкономических и методологических наук и дисциплин, но наиболее тесно связан с курсами

управленческого цикла, такими как «Менеджмент», «Маркетинг», «Разработка управленческих решений» и пр. (рис. П1).

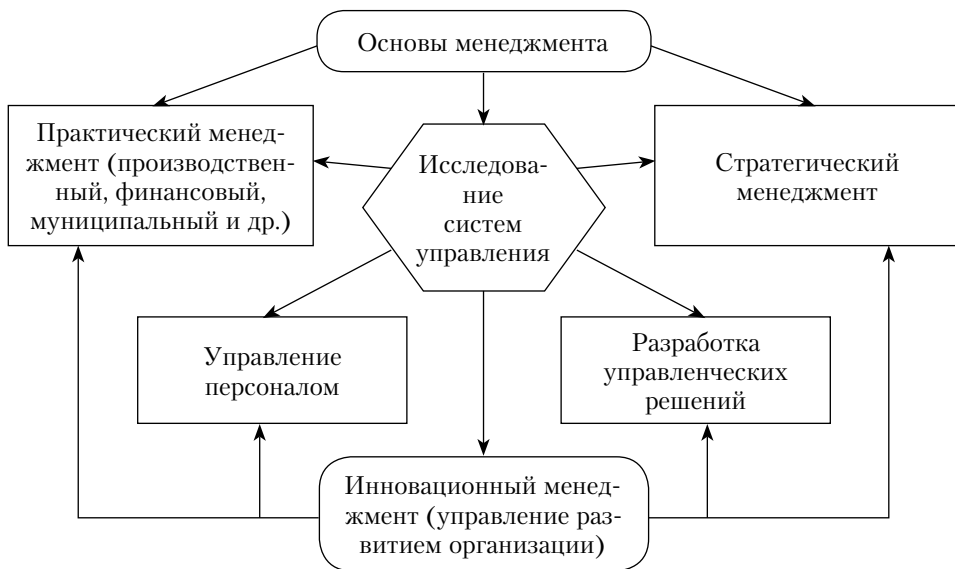


Рис. П1. Роль и место курса «Исследование систем управления» в системе профессиональной подготовки менеджера

Логика построения этого курса предполагает первоначальное рассмотрение ключевых категорий, связанных с пониманием роли и значения, а также методологии исследовательской деятельности в управлении. Далее рассматриваются специфические методы исследования, которые наиболее эффективны для изучения систем управления. Курс включает вопросы планирования, организации исследования, оценки и использования его результатов, разработки конкретных практических рекомендаций.

При освоении курса «Исследование систем управления» могут быть очень полезны учебные игры и компьютерные тесты, анализ ситуаций и проблемные семинары. Эффективность освоения курса в значительной степени зависит от самостоятельной работы студента или слушателя.

На рис. П2 представлены содержание и проблематика курса в структурно-логической последовательности его построения и освоения. Необходимо изучить эту схему, чтобы понимать связи и целостность всех тем курса, видеть их место и роль в общей структуре знаний. Очень важным является системный подход в самом построении и преподавании курса. Он являет собой обучение системному мышлению, согласованию и увязке всех положений по принципам целостности и взаимодействия.

В гл. 1 рассматривается само понятие «исследование», его специфика по сравнению с другими понятиями и категориями, а также роль исследования в современной практике управления. Материал, представленный в гл. 2 и 3, посвящен методологии и организации исследования, которые характеризуют два наиболее важных взаимосвязанных и взаимодействующих фак-



Рис. П2. Проблемно-логическая схема курса «Исследование систем управления»

тора, определяющие практический успех исследовательской деятельности. Далее их связь конкретизируется в гл. 4. Знание всего разнообразия подходов и методов позволяет наиболее удачно выбирать и проводить исследования, учитывать возможные критические факторы, составлять рациональную программу и формировать соответствующие творческие коллективы.

Заканчивается курс очень важной темой, представленной в гл. 5 «Эффективность исследования систем управления». Всякую деятельность, в том числе исследовательскую, необходимо оценивать с точки зрения эффективности ее выполнения. Не всегда легко оценить эффективность исследования, особенно когда дело касается исследования управления. Но знать методы такой оценки необходимо.

Курс «Исследование систем управления» только тогда оказывается полезным и значимым в формировании профессионального сознания будущего специалиста в области менеджмента, когда он теснейшим образом связан со всеми дисциплинами профессиональной подготовки менеджера.

На рис. П2 показаны основные связи данного курса с другими дисциплинами, которые являются необходимым дополнением, предшествующим

или последующим, для данного курса. Важно понимать, что он должен преподаваться и восприниматься слушателями или студентами только в этой органичной взаимосвязи.

Конечно, базой для понимания исследования систем управления является курс общего менеджмента, который закладывает фундамент знаний в области управления. Но курс «Исследование систем управления» является хорошей предпосылкой для более глубокого освоения курсов «Практический (производственный) менеджмент», «Стратегический менеджмент», «Инновационный менеджмент» и курса «Управление персоналом» (см. рис. П1).

Стремление определять связи и взаимодействия проблем и знаний, необходимых для их понимания, является главным фактором формирования системного мышления, которое весьма необходимо современному менеджеру и без которого немислим исследовательский подход к управлению.

В результате освоения курса «Исследование систем управления» студент будет:

знать

- основные положения концепции исследовательской деятельности;
- принципы ее планирования и организации;
- состав методов исследования управления, их особенности и условия использования;
- основные направления и средства совершенствования управления;

уметь

- организовывать индивидуальное и коллективное исследование управления;
- оценивать состояние управления и возможности его развития;
- разрабатывать программу преобразования процесса управления по результатам его исследования;

владеть навыками

- определения творческих и интеллектуальных возможностей персонала и использования их в повышении эффективности коллективной исследовательской деятельности;
- работы с информацией, имеющей наибольшую ценность в исследовательской деятельности;
- методического обеспечения исследования и мониторинга его проведения;

быть компетентным

- в разрешении практических проблем организации и проведения исследований управления;
- методологии исследовательской деятельности;
- социально-психологических вопросах творческой деятельности человека;
- процессах и факторах формирования человеческого капитала.

Глава 1

ИССЛЕДОВАНИЯ В СОВРЕМЕННОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ

В результате освоения данной главы студент должен:

знать

- роль исследований в деятельности современного менеджера;
- виды исследований и условия их практического использования;
- характер взаимодействия исследования с другими основными функциями

управления;

- какое влияние оказывают исследования на качество и эффективность управления;

уметь

- использовать функцию исследования в анализе и совершенствовании системы управления;

- оценивать ситуации и проблемы как предмет исследовательской деятельности;

владеть

- рациональными подходами к исследованию системы управления;
 - принципами реализации требований к исследовательской деятельности менеджеров различных уровней.
-

1.1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека

Полезно задуматься

В чем специфика и практическое значение понятия «исследование»? Как формируется научная основа совершенствования управления? Какую роль играют исследования в науке и практике? Нужны ли исследования повседневной практике управления? Является ли исследование одной из основных функций управления и если да, то почему?

Понятие исследования

Любое понятие, которым мы оперируем, должно иметь определение. В логическом словаре-справочнике Н. И. Кондакова понятие «исследование» определяется следующим образом: «Исследование — процесс научного изучения какого-либо объекта (предмета, явления) с целью выявления его закономерностей возникновения, развития и преобразования его в интересах общества»¹. В философском словаре дается более простое

¹ Кондаков Н. И. Логический словарь-справочник. М. : Наука, 1975. С. 217.

определение. «Исследование научное — процесс выработки новых научных знаний, один из видов познавательной деятельности»¹.

В прошлом понятие «исследование» связывалось только со специализированной научной деятельностью. Современные тенденции развития общества и личности выявляют возникновение новых потребностей. Многие виды профессиональной деятельности человека сегодня требуют научного подхода, а следовательно, исследования как бы проникают в обычную практическую деятельность.

Многие считают, что исследования — это задача научного работника. В повседневной работе менеджера для исследований нет времени и в них нет необходимости. Это глубокое заблуждение. В современном менеджменте исследования являются главным фактором успеха, т.е. главным фактором повышения эффективности управления (рис. 1.1, 1.2).



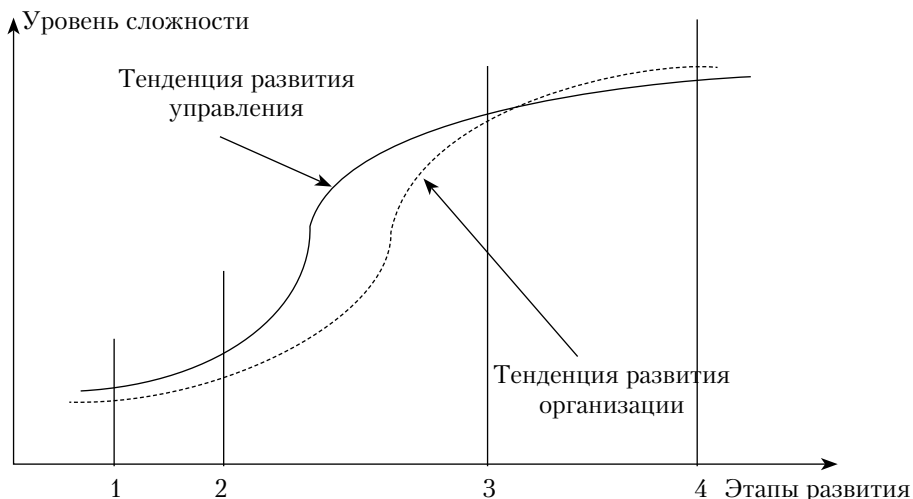
Рис. 1.1. Основные тенденции развития менеджмента

Исследования позволяют определить, где находятся резервы и что мешает развитию, чего надо опасаться и какие тенденции надо поддерживать (см. рис. 1.2).

В процессе развития организации усложняется управление. Учет этого обстоятельства при совершенствовании управления ускоряет развитие организации. Несовершенство управления тормозит ее развитие и может создавать условия для возникновения кризиса в организации (потеря интеграции, ухудшение социально-психологического климата, заорганизованность, бюрократизация и пр.).

¹ Философский энциклопедический словарь. М. : Советская энциклопедия, 1983. С. 226.

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.



1. Простое управление
2. Управление в условиях нарастающей сложности
3. Управление, адаптированное к нарастающей сложности
4. Управление, не соответствующее сложности развития организации (потребность антикризисного управления)

Рис. 1.2. Тенденция развития управления и организации

В связи с этим можно построить определение понятия «исследование» следующим образом.

Исследование — это вид деятельности человека, включающий в себя: а) распознавание проблем и ситуаций; б) определение их происхождения; в) выявление свойств, содержания, закономерностей поведения и развития; г) установление места этих проблем и ситуаций в системе накопленных знаний; д) нахождение путей, средств и возможностей использования новых представлений или знаний о данной проблеме в практике ее разрешения (рис. 1.3).

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

Исследование — это вид деятельности, обладающий более богатым содержанием чем, скажем, анализ, проектирование или диагностика. Исследование проблемы или ситуации предполагает более широкий набор разнообразных методов, чем анализ или проектирование. Это и наблюдение, и оценка, и проведение эксперимента, и классификация, и построение показателей, и многое другое. Исследование, безусловно, включает в себя анализ, но не сводится к нему. Исследование представляет собой более высокий уровень творческой деятельности человека.

Исследование — это вид деятельности, состоящий в ...

	распознавании проблем и ситуаций
	определении их происхождения
	выявлении свойств содержания и особенностей, тенденций изменения
	установлении их связей и отношений к известному и неизвестному знанию
	нахождении путей и средств разрешения проблем и изменения ситуации

Рис. 1.3. Содержание понятия «исследование»

Типология исследований

Исследования могут быть разнообразными. Необходимо видеть и понимать это разнообразие, чтобы выбирать виды исследований, наиболее подходящие к определенной деятельности. Упорядочить всю совокупность различных типов исследований можно в матрице типологического анализа (рис. 1.4). Она представляет собой дихотомическое представление различных типов исследований, выделенных по различным критериям. Критерии отражают основные характеристики исследования и его практические потребности.

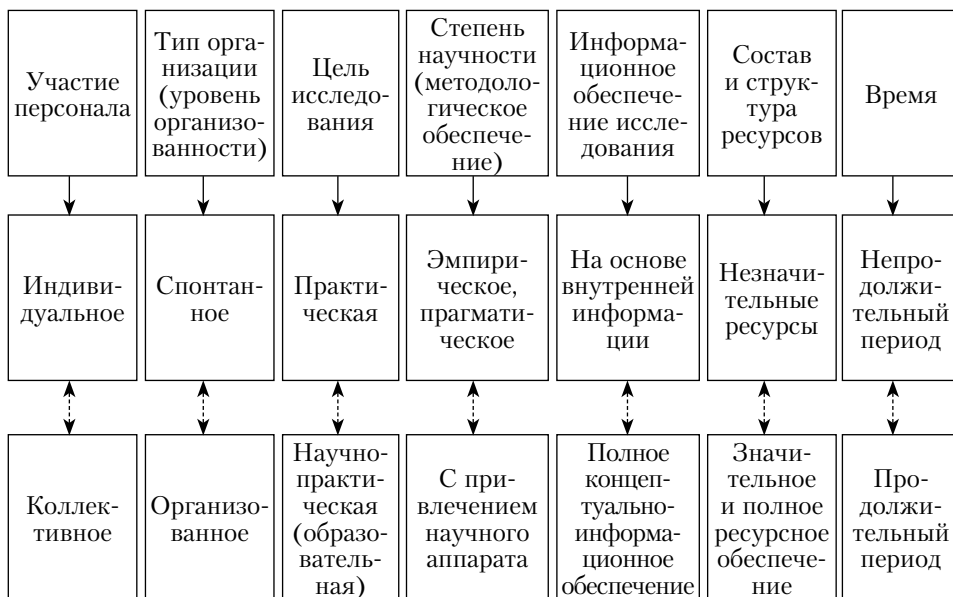


Рис. 1.4. Критерии выбора типа исследования управления

С точки зрения цели можно выделить исследования практические и научно-практические (образовательные). Есть исследования, предназначенные просто для разработки эффективных решений и достижения желаемого результата, но есть и ориентированные на перспективу, обновление знаний, повышение образовательного уровня.

Можно строить исследование, в той или иной степени привлекая к его проведению аппарат научного анализа, научной методологии. Исследова-

ния могут быть эмпирического характера, т.е. опираться преимущественно на накопленный опыт и ближайший, непосредственный результат.

Различаются исследования и по использованию ресурсов (незначительные по их ресурсоемкости и, наоборот, ресурсоемкие), и по времени их проведения (продолжительные и непродолжительные).

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

Наконец, исследования различаются по степени организованности и участия персонала в их проведении. Они могут быть либо индивидуальными, либо коллективными, спонтанными или организованными.

В практике управления встречаются все эти типы исследований.

Характеристики исследования

Любое исследование имеет комплекс характеристик, которые необходимо учитывать при его проведении и организации. Основные характеристики представлены на рис. 1.5.

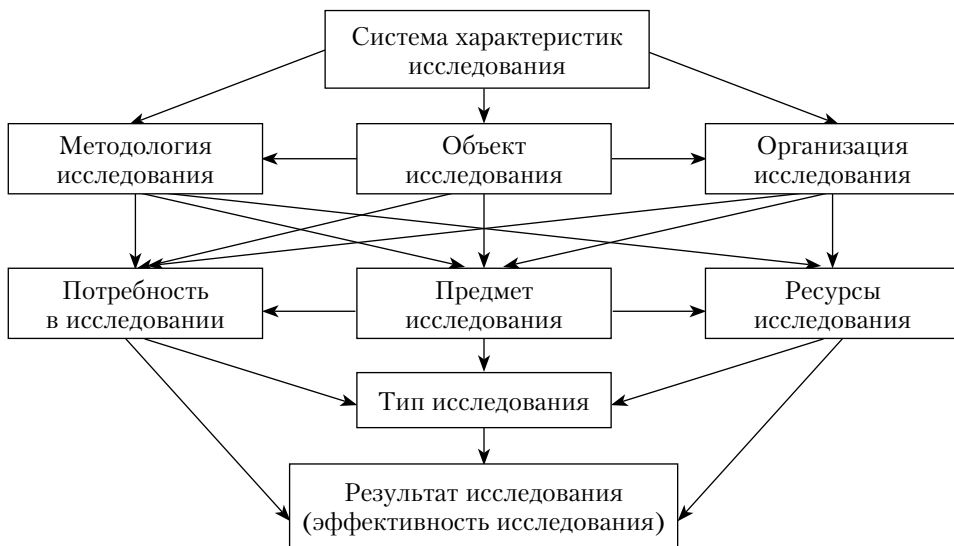


Рис. 1.5. Характеристики исследований

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 (например, информационных, экономических, людских и пр.), обеспечивающих успешное проведение исследования и достижение его результатов.

4. Объектом исследования является система управления, относящаяся к классу социально-экономических систем, предметом — конкретная проблема, разрешение которой требует проведения исследования.

5. Тип исследования — комплекс особенностей исследования, отражающих его своеобразие.

6. Потребность исследования — степень остроты проблемы, профессионализма в подходах к ее решению, стиль управления.

7. Результат исследования — рекомендации, модель, формула, методика, способствующие успешному разрешению проблемы, пониманию ее содержания, истоков и последствий.

8. Эффективность исследования — соразмерность ресурсов, использованных для проведения исследования, и результатов, полученных с его помощью.

Эти основные характеристики исследования далее могут быть конкретизированы и дополнены в соответствии с правилами последовательной классификации и декомпозиции.

Исследования в практике управления

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

Выборочные исследования показали, что в нашей стране генеральный директор объединения принимает в течение пяти лет в среднем 10—12% решений, связанных с инновациями, в то время как менеджер примерно такого же уровня в Японии — более 50%. Почему это происходит? Какую роль здесь играет исследовательский подход? Что является стимулом и условием инновационного менеджмента? Над этими вопросами полезно задуматься.

Известно, что **содержание управления** раскрывают основные функции управления — предвидение (планирование), организация, контроль, регулирование, координация, активизация (мотивация).

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

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

В дальнейшем доля исследовательской деятельности в процессах менеджмента будет возрастать. Это тенденция развития управления. Сегодня

в управлении, как правило, нет простых решений, усложняются условия управления, социально-психологические характеристики человека. Невозможно сегодня принимать решения, опираясь только на опыт и интуицию, здравый смысл или формально усвоенные знания. Необходимо исследование ситуаций, проблем, условий, факторов эффективности деятельности человека, необходим обоснованный выбор решений из растущего разнообразия и количества их вариантов.

Каждая организация (фирма, компания и пр.) находится в постоянном развитии. Ее развитие — это множество проблем, которые надо решать и решать своевременно. Многие ситуации и проблемы возникают неожиданно, проявляются остро и не дают времени на обдумывание. Несвоевременное их решение или вообще нерешение грозит кризисом и даже катастрофой. В современном управлении все большую роль играет предвидение, прогнозирование. Сегодня прогнозировать на основании только интуиции или простой экстраполяции на будущее текущих событий просто невыносимо. Таково время, таковы общие тенденции развития экономики. Снова мы приходим к мысли о пользе и необходимости **исследования как одной из основных функций управления** для прогнозирования кризисов, внезапных изменений, для готовности к парадоксам будущего, оценки шансов на успех, которые надо не упустить, увидеть, оценить, реализовать. Увидеть будущее можно, лишь опираясь на хорошее видение и глубокое понимание всех тенденций настоящего, малых и больших. Удачное и надежное прогнозирование, а вслед за ним и планирование, не могут осуществляться без исследования. Исследование управления делает само управление исследовательским, а следовательно, 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 и пр.).

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

Управление должно быть не только исследовательским само по себе, но и испытывать влияние исследовательского подхода во всех процессах рационализации, модернизации и совершенствования. Иными словами, надо исследовать процессы не только объекта управления, но и функционирования и развития самого управления. Здесь есть специфика, как в характере исследуемых проблем, так и в методах их изучения, да и использования результатов.

В исследовании управления предметом изучения могут быть организация управления, методы неформального управления, профессионализм персонала, механизмы мотивации, экономия времени, использование компьютерных технологий и т.д. (рис. 1.6). Могут возникать комбинации различных проблем. Выбрать предмет исследования и сосредоточить на нем внимание как собственное, так и персонала является большим искусством управления.

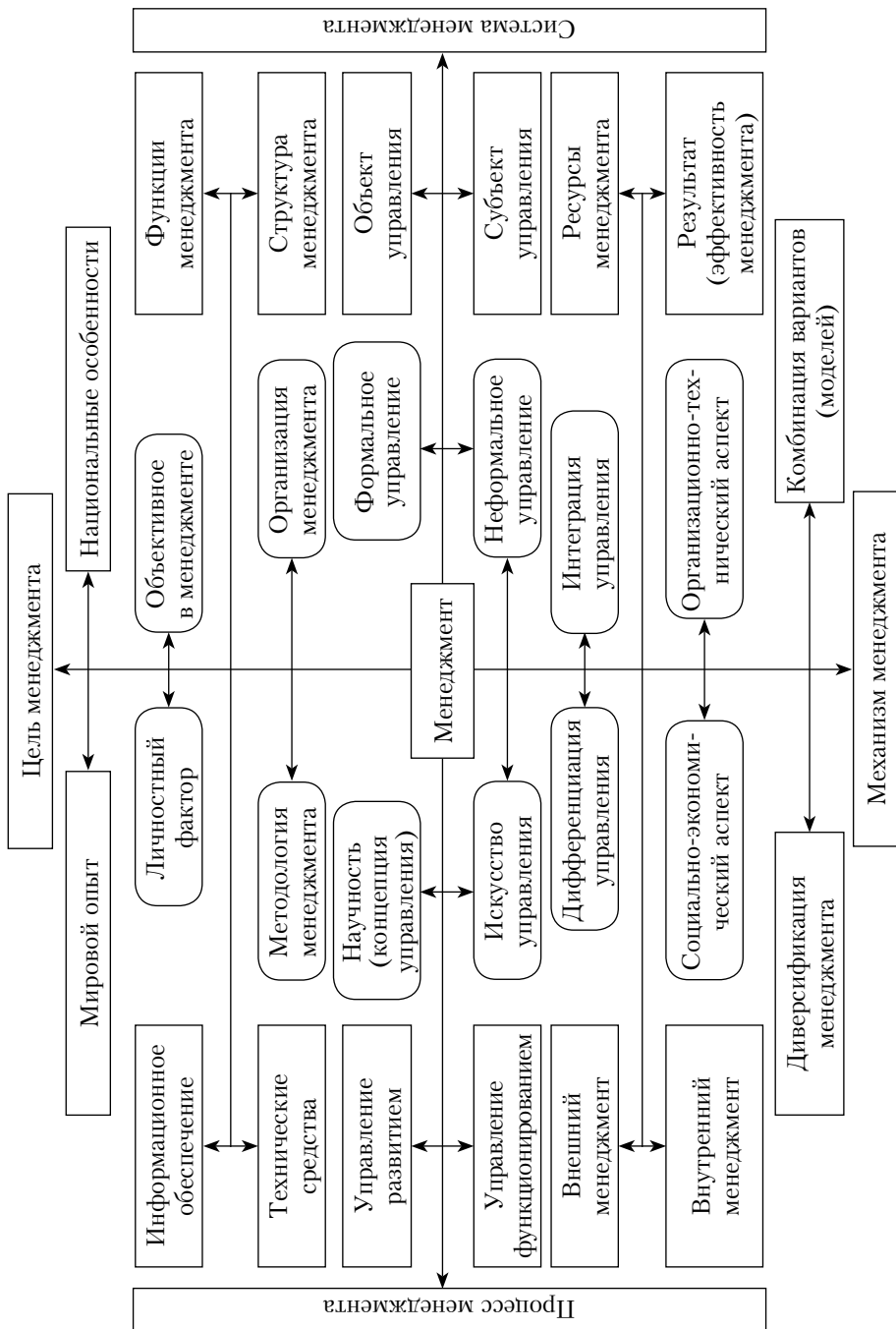


Рис. 1.6. Концептуальная проблематика исследования управления

Предметом исследования могут быть различные проблемы. Важно выделить среди них **ключевые проблемы развития менеджмента, отражающие особенности современного этапа его развития** (рис. 1.7). В выборе и оценке проблем необходимо видеть их связи и зависимости. Это особый фактор успеха исследования.

Современный менеджер не должен быть научным работником в полном смысле этого слова, но он обязан 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.

Исследование управления отражает позитивную тенденцию развития профессионального мышления. Не может быть профессионализма без творчества, не может быть творчества без исследования, не может быть исследования без освоения его приемов, методов, подходов.



Рис. 1.7. Ключевые проблемы исследования в сфере развития современного менеджмента

1.2. Менеджер исследовательского типа

Полезно задуматься

Как обычно относится менеджер к исследованию? Существует ли установка на исследование в деятельности менеджера? Как реализуется менеджером исследование в составе основных функций управления? Существует ли исследовательский тип менеджера? Какие черты присущи менеджеру исследовательского типа?

Требования, предъявляемые к современному менеджеру

Современные тенденции развития управления рождают и новые требования к менеджеру. В прошлом для менеджеров было весьма характерным стремление к четкому исполнению. Хорошим считался менеджер, который умел исполнять распоряжения вышестоящих инстанций или инструкции, нормативы, соответствовал принятым типам делового поведения. В последующем стала цениться самостоятельность менеджера. Самостоятельность — это хорошее качество, но оно может проявляться по-разному. Бывает самостоятельность в исполнении и самостоятельность в целенаправленном развитии, бывает инициативная самостоятельность или самостоятельность, ограниченная определенной концепцией делового поведения, может быть самостоятельность опыта и самостоятельность поиска.

Сегодня возникает понятие «менеджер исследовательского типа», или «креативный менеджер». Что это такое и в чем особенность этого типа менеджера?

Каждый менеджер проявляет в своей работе черты индивидуальности. Но всегда существует нечто общее, что определяется особенностью деятельности и условиями, в которых она осуществляется. Современные условия управления диктуют потребность в исследованиях. Эта потребность реализуется в самых различных проявлениях — в организации управления, методологии разработки управленческих решений, реструктуризации фирмы, формировании человеческого капитала и т.д. Но одним из последствий реализации этой потребности является появление менеджеров, которых можно назвать менеджерами исследовательского типа, или креативными менеджерами. Их особенность — обостренное внимание к исследовательскому подходу в оценке внешних и внутренних ситуаций, в решении всех проблем, в разработке управленческих решений.

Основные черты менеджера исследовательского типа

Можно выделить следующие черты менеджера исследовательского типа (рис. 1.8).

1. Проблемное видение мира, способность увидеть проблему там, где для других все ясно.
2. Умение распознавать проблемы превентивно, т.е. когда они еще в зародыше.
3. Системное и панорамное восприятие действительности, процессов функционирования и развития управляемого объекта.
4. Антиномичность — умение воспринимать, понимать, принимать и использовать точки зрения, отличные от собственных или даже противоположные им.