Министерство по образованию и науке Российской Федерации

Государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

Кузбасский государственный технический университет

им. Т.Ф. Горбачева

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

по дисциплине

«Методы исследования в менеджменте»

На тему:

**СТАДИИ ИСЛЕДОВАНИЙ В МЕНЕДЖМЕНТЕ**

 Выполнил :

магистр гр.СУМ-151

 Кочетков Н.В

 Проверила:

 Галанина Т.В.

Кемерово 2015

Курсовая работа по предмету «Методы исследования в менеджменте»

**Тема:**

**«Стадии исследований в менеджменте»**

**Введение……………………………………………………………………………...3**

1. **Роль исследования в развитии управления………………………………….4**
	1. Понятие исследования………………………………………………………..4
	2. Типы исследований………………………………………………………..….4
	3. Менеджер исследовательского типа………………………………………...5
2. **Стадии исследований в менеджменте………………………………………...8**

* 1. Подготовительная (теоретическая) стадия………………………………....8
		1. Формирование объекта и проблемы исследования………………….8
		2. Основные характеристики объекта исследования…………………..10
	2. Особенности стадии исследования…………………………………………12
		1. Постановка задачи…………………………………………………….12
		2. Разработка методики и программы исследования………………..…13

2.3 Стадия реализации…………………………………………………………..17

2.3.1 Создание экспериментальной ситуации ……………………………..17

2.3.2 Разработка сценария эксперимента…………………………………...18

2.3.3 Анализ и оценка результатов стадии внедрения……………………..19

1. **Значение стадий исследований в эффективном менеджменте…………...21**

**Заключение…………………………………………………………………………25**

**Литература………………………………………………………………………….27**

**Введение**

В курсовом проекте на тему «Стадии исследования в менеджменте» затронута чрезвычайно актуальная проблема, а именно роль исследования в развитии современного управления. Исследование, в своем широком понимании, относится не только к научной деятельности. Это в полной мере относится и к исследованию практики управления, в различных областях и сферах человеческой деятельности.

Целью работы является изучение стадий исследования в менеджменте с разбиением их на основные характеристики, объекты, методики и программы исследования.

Существенный вклад в разработку изучаемой темы внесли многие ученые-экономисты, такие как П. Друкер, Г. Минцберг, Фомичев А.Н., Набиев Р.А., Мамонтов А.К. и др. Особую значимость данной теме придавал в свое время известный экономист Альфред Слоун, который на практике концерна «Форд» осуществлял свои теоретические замыслы.

Само понятие «менеджмент» переводится как управление. Однако, как утверждал Альфред Слоун, управлять можно не только заводом, автомобилем или ракетой. Менеджмент – это всегда управление людьми.

Исходя из поставленной цели, задачами исследования являются: изучение роли исследования в развитии управления, определения понятий исследования и их типов, обоснование стадий исследований в менеджменте.

Основными стадиями исследования в менеджменте являются:

- подготовительная стадия, которая изучает состояние объекта исследования, производится разработка и формулирования гипотез исследования, а так же разработка программы, методики и рабочего плана,

- собственно стадия исследования является информационной и преобразованной по закономерностям исследования,

- стадия реализации включает в себя создание экспериментальной ситуации, разработку сценария эксперимента, анализ и оценку результатов внедренческой стадии.

В работе особое внимание уделено значению всех стадий исследований, которые применяются при эффективном менеджменте. Также проведено описание менеджера исследовательского типа или креативного менеджера. Все теоретические аспекты изучаемой темы существуют не разрозненно, а в совокупности. Это позволило сделать вывод о том, что курсовая работа посвящена современному системному подходу в менеджменте сегодняшнего дня.

Объектом исследования является система управления или организации. Все проблемы появляющиеся в этой системе являются предметом исследования.

**1. Роль исследования в развитии управления**

* 1. **Понятие исследования**

При раскрытии темы курсовой работы необходимо дать определение исследованию. Исследование – это фактор любой деятельности (научной, хозяйствующей, культурной и.т.д), который в зависимости от рода деятельности реализуется в разной мере. Под исследованием понимается вид деятельности, который распознает проблемные ситуации, определяет их генезис, а так же выявляет свойства, содержание, нахождение путей и средств решения.

Научная деятельность предусматривает максимальный объем исследований, которые составляют ее основу и предназначены для определения закономерностей поведения объекта исследования, получения новых знаний. Техническая же деятельность, требующая автоматизма и исполнительности, требует минимального количества исследований. Управление, главным содержанием которого является принятие решений, трудно представить без исследовательской деятельности. По мере развития управления роль и доля исследований возрастает.

Для того, что бы глубже и яснее понять ситуацию необходимо исследование. Также, для определения проблемы и эффективного решения этой проблемы необходимо исследовать данную проблему. В современном мире грамотный менеджмент является важнейшей характеристикой профессионализма. Современному менеджеру присуще новые навыки исследовательской деятельности, он должен всегда находится в состоянии поиска, приобретения новых знаний. Исследование – это необходимый и обязательный элемент всего процесса управление. Однако, в частных случаях исследования приобретают специализированную деятельность. Например, при разработке исследований антикризисного управления или стратегических программ инновационного развития.

Опыт показывает, что эффективно работающие организации максимально используют управленческий потенциал каждого менеджера, что требует развития индивидуальных навыков исследовательской деятельности.

* 1. **Типы исследований**

В дихотомическом представлении можно выделить типы исследований по различным критериям. По цели исследования существуют практические и научно-практические (образовательные) исследования, предназначенные просто для разработки эффективных решений и достижения желаемого результата, и исследования, ориентированные на перспективу, обновление знаний, повышение образовательного уровня.

В зависимости от аппарата научного анализа, научной методологии исследования могут быть эмпирического характера, т.е. опираться преимущественно на накопленный опыт и ближайший, непосредственный результат, и научные, построенные на обобщениях закономерного характера.

Исследования могут быть ресурсоемкими, эта функция зависит от использования тех или иных ресурсов на всех стадиях исследования. Как функция от времени, исследования могут быть продолжительными и не продолжительными. По информационной составляющей исследования можно разделить на те, которые используют лишь сложившуюся внутреннюю информационную оболочку. Если же привлекается более обширная внешняя информация, то подобные исследования обладают большей эффективностью, поскольку гораздо более информативны, что в современных условиях иногда является решающем фактором.

Наконец, по степени организованности и участию персонала в их про- ведении исследования могут быть либо индивидуальными, либо коллективными, спонтанными или организованными. Исследования, основанные на анализе самостоятельно написанных управленческих ситуациях, могут быть практически любым из перечисленных видов, хотя и имеют свою специфику, о которой будет более подробно сказано при анализе конкретных методов исследования. Процесс совершенствования управления всегда предусматривает выбор того или иного типа исследования. Это позволяет получить больший эффект.

* 1. **Менеджер исследовательского типа**

При раскрытии темы курсового проекта необходимо дать всеобъемлющее понятие менеджера исследовательского типа. Это связано с тем, что вся система управления в современных условиях определяет новый организационный тип персонала, прежде всего менеджера – исследователя. К его чертам следует отнести самостоятельность, целенаправленное развитие, инициативность, деловое поведение, поисковый тип личности, инновационность взглядов.

Сегодня возникает понятие «менеджер исследовательского типа», или «креативный менеджер». Каждый менеджер проявляет в своей работе черты индивидуальности. Но всегда существует нечто общее, которое определяется особенностью деятельности и условиями, в которых она осуществляется. Современное управление испытывает потребность в исследованиях. Эта потребность реализуется в самых различных проявлениях – организации управления, методологии разработки управленческих решений, реструктуризации фирмы, формировании человеческого капитала и пр.

 Одним из последствий реализации этой потребности является возникновение «менеджеров исследовательского типа», или «креативных менеджеров». Их особенность – обостренное внимание к исследовательскому подходу в оценке внешних и внутренних ситуаций, решении проблем, разработке управленческих решений.

Можно выделить следующие черты менеджера исследовательского типа:

- проблемное видение мира, способность распознавать проблемы там, где, кажется, их нет;

-умение превентивно (т. е. когда они еще зарождаются) формулировать проблемы;

-системное и панорамное восприятие действительности, процессов функционирования и развития управляемого объекта;

-антиномичность – умение воспринимать, понимать и использовать точки зрения, отличные от собственных или даже противоположные им;

-экспрезентность – способность делать верные заключения при дефиците информации;

-развитая психологическая саморегуляция, определяющая отношение к проблемам и их оценку;

-способность к имитации функций различных членов коллектива; психологическая проницательность, позволяющая распознавать¬ сущность людей. Компенсатором проницательности является психодиагностика;

-инновационность и безынерционность мышления, способность выйти за границы формального, привычного, проверенного, традиционного;

– аттрактивность – способность привлекать людей к совместной деятельности, не прибегая к средствам материального или административного принуждения;

– способность быстро перестраиваться психологически при изменении условий деятельности или переходе к решению принципиально новых задач;

 – умение делегировать не только власть и ответственность, но и способность к латентному (скрытому) руководству, предполагая свой авторитет лидера; дающему включение людей в деятельность не на формальной субординационной основе, а путем «ухода в тень», умение обратиться за советом и помощью.

Перечисленные выше характеристики и свойства обладают совокупной способностью, а не существуют врозь. В этом и есть принципиальная особенность менеджера нового исследовательского типа. Само исследование ситуации, начиная со сбора информации, знакомства с различными источниками, их сопоставления и анализа, позволяют раньше других осознать ситуацию, ее многообразие и сложность. Именно такой анализ ситуации развивает мотивацию карьеры, навыки исследователя, будущего ученого, развивает аналитический подход, академизм в изложении своей точки зрения. Системное мышление позволяет провести полный анализ явления целиком, определить доминирующий фактор обнаружить скрытые аспекты, сделать правильный прогноз на будущее исследование.

Концептуальный тип мышления – это некоторая модификация системного типа, его «усилитель» и «стабилизатор». Концепция – это комплекс ключевых положений или установок мышления, позволяющих сохранить направленность исследования, это своеобразный компас в движении мысли. Для исследований в области управления такими положениями могут быть следующие: «управление это всегда деятельность человека, в которой решающую роль играют цели и интересы», «управление разнообразно и многовариантно, поэтому нельзя сводить его к какому-либо одному варианту» и т.п. Работа с ситуациями развивает, прежде всего, системный подход, поскольку ситуация представляет собой систему, которая формируется из последовательных элементов и чем лучше описана ситуация, тем более она системна.

Исследователь обладает особым мышлением, чем человек, не занимающийся этой проблемой. Грамотный менеджер исследовательского типа обладает уникальной способностью использовать свои знания в качестве инструмента для достижения цели, а именно успешного эффективного менеджмента. Его мыслительная деятельность может опираться на гуманитарное мышление, математический аппарат, философские знание и технократическое восприятие ситуации. Подобная типология мышления имеет огромное значение в любых практиках: в практике отдельно взятого учреждения, исследовательской деятельности, науки, инновационных решениях.

Основным элементом вышесказанного является системный подход исследователя, что обеспечивает ему успех на всех стадиях исследований в менеджменте.

1. **Стадии исследований в менеджменте**

* 1. **Подготовительная (теоретическая) стадия**

**2.1.1.Формирование объекта и проблемы исследования**

Объектом исследования является организация или система управления, а проблемы, возникающие в этой системе, являются предметом исследования. Проблема – это противоречие, требующее разрешения, которое обеспечивает развитие управления исследуемым объектом. Решается проблема набором задач. В отличие от проблемы задача предполагает знание алгоритма ее решения или выбор необходимого алгоритма из известных. Проблема же – это противоречие, которое не всегда тождественно задаче и несет в себе элементы новых или неизвестных ранее эволюционных изменений.

 Качество проблемы становится выше, если реализовать следующие четыре этапа ее «очистки»:

1) отделение реальных проблем от псевдо проблем;

2) селекция реальных проблем по критерию необходимости разрешения;

3) отбор проблем по критерию ценности ожидаемого результата;

4) выбор проблем в соответствии с критерием возможностей разрешения.

В методологии исследования очень важным оказываются следующие принципы отбора проблем:

1) острота проблемы;

2) содержание проблемы;

3) наукоемкость проблемы;

4) трудоемкость решения проблемы, ресурс времени;

5) перспективы развития.

Постановка проблемы предполагает следующую группу действий:

1. Формулирование проблемы, состоящее из следующих операций:

a. определение центрального вопроса проблемы;

b. контрадикция – фиксация противоречия, которое стало основой проблемы;

c. фанчатизация – предположительное описание предполагаемого результата.

2. Построение проблемы, предусматривающее следующие операции:

a. стратификация – расщепление проблемы на подвопросы, без ответов на которые нельзя получить ответа на основной проблемный вопрос;

b. композиция – группирование и определение последовательности решения подвопросов, составляющих проблему;

c. локализация – ограничение поля изучения в соответствии с потребностями исследования и отграничение известного от неизвестного в области избранного для изучения объекта;

d. вариантификация – поиск альтернатив для всех элементов проблемы.

3. Оценка проблемы, характеризующаяся следующими действиями:

a. кондификация – выявление всех условий, необходимых для решения проблемы, включая методы, средства, приемы и пр.; инвентаризация – проверка наличных возможностей, позволяющих положительно реагировать на решение проблемы;

b. когнификация – выяснение степени проблемности, т. е. соотношения известного и неизвестного в информации, которую требуется использовать для решения пробле- мы; уподобление – нахождение среди уже решенных проблем, аналогичных решаемой; квалификация – возможность при числить проблему к определенному типу.

4. Обоснование, представляющее собой последовательность следующих процедур:

a. экспозиция – установление ценностных, содержательных и генетических связей данной проблемы с другими проблемами;

b. актуализация – приведение доводов в пользу реальности проблемы, ее постановки и решения;

c. компроментация – выдвижение возражений против проблемы;

d. демонтарция – синтез результатов, полученных на двух предыдущих стадиях.

5. Обозначение, состоящее из следующих процедур:

a. Экспликация понятий, т. е. перекодировка – перевод проблемы на иной научный или обыденный язык;

b. интимизация понятий – словесная нюансировка выражения проблемы и подбор понятий, наиболее полно отражающих смысл проблемы. Предлагаемые принципы и последовательности действий характеризуют различные аспекты проблем, но при этом как бы предполагается, хотя бы подсознательно, что проблема уже осознается, интуитивно понимается и почти сформулирована. Но на самом деле должна быть какая-то основа, какой-то базис, с которым нужно работать в направлении выявления проблемы. Такой основой может быть управленческая ситуация. В зависимости от характера исследования и опыта исследователя возможно изменение последовательности процедур и операций или же их параллельное осуществление.

Существуют три уровня постановки проблемы:

1) интуитивная форма постановки проблемы – в этом случае ограничиваются только постановкой центрального вопроса проблемы;

2) постановка проблемы в соответствии с указанными правилами, но без необходимости их полного соблюдения, хотя и при наличии процедурного списка;

3) сознательное использование всех процедур постановки проблем и входящих в них операций. Таким образом, сегодня исследование – одна из основных функций управления, обеспечивающая высокое качество управленческих решений, и средство совершенствования управления (профессионализм, инновационность, мотивация и пр.). Формула современного управления – «управлять, совершенствуя и совершенствуясь».

Приведенная выше формула требует от исследователя постоянного отслеживания ситуации, и ее экстраполяции в ближайшей и среднесрочной перспективах. Здесь следует сделать несколько выводов:

- отсутствие творчества является признаком не профессионализма,

- без исследования не может быть творчества,

- само исследование не будет полным и достаточным без освоение современных подходов, применение новейших методик и приемов,

Ранее, эффективным менеджерам, считался тот, кто лишь четко исполнял распоряжение вышестоящего руководства, либо нормативных документов. В современном управлении этого недостаточно. Сегодня нет простых решений в управлении исследованиями, усложняются сами условия управления. Все это происходит в кардинально-меняющемся окружении человека, включая экономику, политику и др. Большинство возникающих ситуаций проявляются стремительно быстро, неожиданно, практически не оставляя времени на раздумывание. Если в таких условиях грамотно не решить задачу менеджеру, то это может грозить глубоким кризисом или катастрофой той сферы, в которой он занимается. Сегодня огромное внимание уделяется не только экстраполяции, как математической характеристики функции управления, но и интуиции, предвидения исследователя.

* + 1. **Основные характеристики объекта исследования**

Объектом исследования является организация, подразделение, какая либо структурная единица, группы людей и т.д., деятельность которых должна быть описана ситуацией. Различают включенное и простое наблюдение: в первом случае наблюдатель имитирует вхождение в социальную среду, адаптируется в ней и анализирует события «изнутри»; во втором случае наблюдатель регистрирует события «со стороны».

 Иногда методы наблюдений подразделяют на методы прямого наблюдения (наблюдение в реальном масштабе времени и на основе непосредственного общения или прямых коммуникаций) и методы косвенного наблюдения (наблюдение, основывающееся на опосредованных связях и коммуникациях, и дифференциации временного режима наблюдений – выборе специальных отрезков времени). Для написания ситуации предметами наблюдения могут быть высказывания, жесты, мимика, поступки, решения людей и групп, стили поведения, столкновения, конфликты и т.д.

Наблюдение проводится не только для того, чтобы сравнить какие либо предположения. Основной его функцией является подтверждение явлений или фактов. Только наблюдение как функция личности, является функцией его грамотности, а следовательно индивидуально формируются творческие навыки к принятию самостоятельных решений в эффективном менеджменте. Менеджер, обладающий только своим индивидуальным стилем управления, который приводит результат к желаемому, способен видеть в коллективе любые проявления людей, в том числе личные, скрытые от простого глаза. Таким образом, наблюдения являются одной из основных характеристик объекта исследования.

* 1. **Особенности стадии исследования**
		1. **Постановка задачи**

Для того, чтобы определить особенности стадии исследования, необходимо грамотно осуществить постановку задачи исследования. В этом случае, особое место занимает описательная часть исследования, которая напрямую связана с изучением первичных источников. Первичные источники представляют из себя в каждом конкретном случае свой уникальный набор материалов, которые следует подвергнуть всестороннему анализу. Следующим этапом в постановке задачи является сравнение подобранных материалов по их формальным и содержательным признакам,а так же нахождение обобщающих закономерностей и трендов, по которым ведет свое развитие исследуемый объект. Материал в основном представляет собой фактический материал прошлых лет, а так же переработанный другими исследователями.

Для получения фактического материала, необходимого для создания ситуации, продолжения исследований по результатам анализа ситуации и др. можно проводить эксперименты. Экспериментальный метод как метод научного исследования известен уже более 300 лет. Этот метод прошел длительный путь развития – от первых спорадических опытов до современной высокоразвитой техники экспериментирования.

 Социально-экономическое экспериментирование в российских организациях было вызвано изменениями условий их функционирования – переходом от командно-административной системы хозяйствования к рыночным отношениям. В литературе, посвященной проблемам социально-экономического экспериментирования, имеются различные определения эксперимента: исследование объекта, в процессе которого мы создаем условия (или изыскиваем и группируем существующие), необходимые и достаточные для проявления и измерения интересующей нас связи явлений (А.П. Куприян); способ получения информации о количественном и качественном изменении показателей деятельности и по ведения объекта в результате воздействия на него некоторых управляемых и контролируемых факторов (переменных).

Постановка задачи – наиболее важный этап построения модели, способный обеспечить правильное решение управленческой проблемы. Использование математики или компьютера не принесет пользы, если сама проблема не будет точно диагностирована. А. Эйнштейн отмечал, что правильная постановка задачи важнее даже, чем ее решение. Огромные средства расходуются ежегодно на поиски элегантных и глубокомысленных ответов на неверно поставленные вопросы. В этом смысле очень важно уже до процедуры написания ситуации представить себе, чего желательно достигнуть в результате исследования.

 При построении модели менеджер должен определить главную цель модели, выходные нормативы или информацию, которую предполагается получить, чтобы помочь руководству разрешить определенную проблему.

 В дополнение к установлению главных целей разработчик должен определить, какая информация требуется для построения модели. Другим важным фактором, требующим учета при построении модели, являются расходы. Модель, которая стоит больше, чем вся задача, решаемая с ее помощью, конечно, не внесет никакого вклада в достижение целей организации.

* + 1. **Разработка методики и программы исследования**

При разработке методики особое внимание уделяется проверке модели на достоверность. Именно установление достоверности работы методики позволяет исследователю грамотно разрешить проблему. Одним из проверенных способов подобных проверок является ее опробование с использованием ситуации прошлого периода. Как только модель проверена на достоверность, она готова к использованию в исследовании. Знаменитый математик Шеннон утверждал так, нельзя считать модель успешной, если она не принята и не применена на практике. Хотя это очевидный факт, но зачастую именно этот этап методики оказывается наитруднейшим. Другой разновидностью моделирования является имитационное моделирование.

Имитация как метод исследования системы управления – это процесс создания модели и ее экспериментальное применение для определения изменений реальной ситуации. Главная идея имитации – использование некоего устройства для имитации реальной системы с тем, чтобы исследовать и понять ее свойства, поведение и характеристики. Аэродинамическая труба – пример физически осязаемой имитационной модели, используемой для проверки характеристик разрабатываемых самолетов и автомобилей. Итак, имитация – это часто самый практичный способ подстановки мо- дели на место реальной системы.

 Экспериментируя на модели системы, можно установить реакции на определенные изменения или события. Если результаты экспериментирования с использованием имитационной модели свидетельствуют о том, что модификация способствует улучшению, руководитель может с большей уверенностью принимать решения об осуществлении изменений в реальной системе. Таким образом, имитационная модель представляет собой модель системы, исследование которой осуществляется путем эксперимента, воспроизводящего процесс функционирования или развития системы. Такой эксперимент называется имитационным.

Под имитационным моделированием понимают моделирование с помощью специальных имитационных моделей, которые берут свое начало с 80-ых годов прошлого века. Среди этих моделей различают следующие:

- формализованные численными методами,

- вероятностные алгоритмические языки моделирования,

По существу, в ЭВМ моделируется система, которая строится на основании генерации различных конкретных сигналов самой системы. Существует множество специальных программ, которые определяют количественные, качественные и другие характеристики изучаемой системы. Можно сказать, что с применением подобного моделирования, как метода исследования, переносится реальность в мир виртуальных событий, которые с использованием определенных правил, законов распределения, математической логики и программного аппарата приближают объект к реальному.

В настоящее время имеется великое множество моделей, позволяющих отрабатывать принятие управленческих решений в тех или иных сферах. Так, концерн «ФИАТ» имеет в своем распоряжении модель автомобильной отрасли, позволяющую имитировать различные управленческие ситуации и тестировать специалистов и менеджеров среднего звена. В экономически развитых странах многие фирмы имеют модель своей отрасли, собственного производства, экспериментирование с которой позволяет разрабатывать и принимать различные управленческие решения. Как правило, вложенные в такие программы средства окупаются в течение одного-двух лет.

Разновидностью имитационного моделирования является метод имитационных игр. В настоящее время имитационные игры получили широкое распространение в качестве, с одной стороны, метода обучения, с другой – инструмента системного анализа, направленного на исследование функционирования сложных организационно-хозяйственных механизмов. Предшественником современных имитационных игр являются шахматы. Метод имитационных игр применительно к хозяйственным организациям был впервые использован в СССР. Управленческая игра, названная организационно-производственными испытаниями, использовалась в 1932 г. в качестве организационной и технической базы лабораторных экспериментов на одной из ленинградских ткацких фабрик. В 1955 г. была разработана первая машинная игра американской фирмы «Рэнд корпорэйшн», предназначенная для офицеров службы материального снабжения военно-воздушного флота. В игре имитировалось управление снабжением запасными частями военно-воздушных баз США, размещенных по всему миру. Следует отметить, что проблематика игры была экономической. В ходе поисков новых форм обучения, которые позволили бы провести практические занятия в области принятия решений по управлению фирмой, группа ученых Американской ассоциации управления совместно с другими организациями разработала в 1956 г. управленческую игру с применением ЭВМ. Впервые эта игра была проведена 27 мая 1957 г. при участии 20 президентов крупных фирм. Осенью того же года начал работать семинар ассоциации по принятию решений, в котором этой игре уделялось значительное внимание. С тех пор имитационные игры, моделирующие функционирование производственно-хозяйственной организации, стали называться деловыми, или управленческими.

Важным элементом в разработке методик программы исследований можно отнести ролевые игры. Организация реализует определенные функции, которые имитируются в различных ситуациях с использованием внешних и внутренних влияний, изменений качественных и количественных показателей производства.

Кроме того, к научным методам разработки методик и программ исследований следует отнести экстраполяцию, которая представляет собой процедуру перенесения каких либо закономерностей или свойств объекта с одной области на другую во временном периоде. Этот метод можно еще назвать методом прогнозирования, поскольку прогноз может быть получен на некоторый период во временном тренде, но не более чем 1/3 базового. Этот метод широко используется, особенно в ближайшей и среднесрочной перспективе, поскольку он очень прост в использовании и хорошо отработан математически. К его недостаткам можно отнести буквальный перенос тех отрицательных тенденций, который сложились в прошлом, в будущее объекта, что может стать некой ошибкой. В условиях нынешнего динамично развивающего времени иногда невозможно учесть спорадические кратковременные тенденции в развитии объекта. Самым важным при этом методе является четкое определение параметров именно той ситуации, какая прогнозируется исследователем и на сколько количественные или качественные показатели могут измениться в перспективе.

Кроме рассмотренных в процессе исследования ситуаций могут быть использованы следующие методы:

– Метод измерения позволяет дать в определенных единицах измерения численную оценку исследуемого свойства объекта.

– Метод сравнения позволяет определить различия или общность исследуемого объекта с аналогом (эталоном, образцом и т.д. в зависимости от цели исследования).

– Метод абстрагирования основан на мысленном отвлечении от несущественных свойств исследуемого объекта и изучении в дальнейшем наиболее важных его сторон на модели.

– Метод анализа и синтеза основан на использовании различных способов расчленения изучаемого объекта на элементы, отношения (анализ) и соединения в единое целое отдельных его элементов (синтез).

Для выбора и обоснования методов исследования ситуации можно проводить специальные методологические исследования. Методологические исследования следует понимать как выбор и применение одного из целенаправленных методов, выработку принципиально новых или выявление существенных особенностей имеющейся методики. Их характерными чертами являются:

– объективная оценка конкретного метода;

– выявление новых существенных особенностей его алгоритма и их обоснование;

– разработка нового метода, дающего весомые преимущества при анализе ситуаций;

– историческая преемственность предлагаемого принципиально нового методического решения;

– экономическое обоснование усовершенствованного метода. Расчетно-аналитические методы требуют не только получения точных и достоверных научных фактов, но и математических расчетов.

Программа исследования представляет собой содержание и подробный план предстоящей деятельности. Разработка программы предусматривает:

– определение перечня предметных областей, которые должны быть обследованы;

– установление приоритетов их рассмотрения, определение степени детализации исследования;

– определение методики исследования, т. е. приемов и методов, которые следует использовать при выявлении и решении проблемы;

– определение методов и средств сбора и обработки информации по исследуемой проблеме: составление анкет, карт, группировочных таблиц и других инструментов, необходимых для проведения работы;

– определение состава отчетной документации и требований к ней, включая сроки предоставления, рассмотрения и утверждения.

Основные характеристики объекта исследования, как и сам процесс являются организованными технологическими схемами. По сути, они отражают ту последовательность и комбинаторику самого метода исследования. Под передовой технологией следует понимать вариант эффективного построения исследования. Для примера строительство здания начинается всегда с фундамента, затем каркаса самого здания, крыши и оснастки. Казалось бы простой Исследовательский процесс. Однако сама технология этого процесса может быть зачастую очень разнообразной. Сначала можно заложить часть фундамента и каркас стен осуществлять на этой части. Другой вариант, можно параллельно заготавливать элементы крыши и внутренней оснастки. Выбор того или иного варианта зависит от наличия строительных материалов ценовой политики на этот период времени и других объективных показателей. Таким образом, технологические схемы могут быть различными, а эффективному менеджеру важно выбрать именно рациональную технологическую схему и работать с ней в соответствии с реальными потребностями условиями и задачами выполнения.

Наиболее простейшей технологией является линейная. Это последовательное проведение сетевых операций по этапам, постановка задачи, постановки проблемы, выбор метода исследований и реализации проверочных решений на практике. Кроме линейных технологий есть еще масса других связанных пооперационно в единую совокупность, это параллельные технологии, смешанные.

**2.3 Стадия реализации**

**2.3.1 Создание экспериментальной ситуации**

Эксперимент – это изучение предметов или явлений посредством создания искусственных, но близких к реальности условий их проявления. Метод эксперимента состоит из ряда этапов.

При создании экспериментальной ситуации первый этап – теоретический. Он включает в себя следующее составляющие:

- обоснование самой проблемы исследования,

- определение объекта и предмета экспериментальной ситуации,

- формирование задач, гипотез, предположений исследования,

- этот этап безусловно учитывает цель и задачу исследования, объект исследования, его характеристики, материальный ресурс, временные тренды, степень разработанности вопроса в части теории.

Вторым этапом экспериментальной ситуации является разработка программы эксперимента, в нем разрабатываются необходимые элементы эксперимента, методики, построение плана ситуации, программа эксперимента обосновывает целесообразность инноваций, гипотез положительного или отрицательного исхода. На этом этапе указываются степень представительности специфики, организаторы и распределение ролей между ними. Учитываются ресурсные факторы: людской, материальный, денежный, технологический.

Третьим этапом в стадии реализации является собственно реализация программа эксперимента. Экспериментирование непосредственно является основой третьего этапа, возникает экспериментальная ситуация, которая характеризуется такими факторами как: условия эксперимента, вербальные и предметные факторы-раздражители, регламентирующие документы, инструкции, а так же сроки проведения, основные мероприятия, процедура реализации. На этом этапе проводится оценка первоначального, промежуточного и финишного состояния всех значимых процессов.

К четвертому этапу относят аналитический обзор и оценка полученных результатов. На этом этапе дается ответ достигнута ли та цель, которая формировалась на подготовительной стадии. А так же, возможно получение целого ряда иных сопутствующих результатов. На этом этапе делаются выводы, рекомендации, изменения первоначального проекта, рассчитывается масштаб применения, суммируется ожидаемый эффект.

Современная практика в разных областях социальной жизни, особенно в управлении народным хозяйством, показывает, что сегодня самая актуальная задача – разработка способов получения достоверного результата в процессе проведения эксперимента. Получение достоверных результатов во многом зависит от «чистоты» постановки эксперимента. Проведение эксперимента требует известного ограждения опытного объекта от воздействия среды, в частности, лишения искусственных льгот в снабжении или финансировании предприятия (организации), а также тщательного отбора контрольных объектов. Еще одно общенаучное требование, которое необходимо учитывать.

Метод экспериментирования – это создание необходимых для исследования условий деятельности и на этой основе установление факторов, причин, свойств тех или иных явлений, учет их в последующей деятельности. Метод экспериментирования в социально-экономических системах практически предполагает создание новых ситуаций со своим набором обстоятельств, действие которых необходимо исследовать.

**2.3.2 Разработка сценария эксперимента**

Исследование управленческих ситуаций предполагает проведение разнообразных видов работ. Их характер и содержание зависят от цели и вида проводимого исследования, а также от специфики исследуемого объекта. Однако существуют виды работ, которые реализуются при проведении любого исследования:

– постановка целей и задач исследования;

– определение объекта и предмета исследования;

– предварительный анализ имеющейся информации;

– выявление проблемы;

– формулировка исходных гипотез;

– сбор и обработка информации;

– анализ и обобщение результатов;

– проверка исходных гипотез на основе полученных фактов;

– формулирование выводов, проверка их обоснованности;

– окончательная формулировка результатов исследования.

Кроме того, при исследовании ситуаций могут осуществляться разработка экономико-математических моделей, их использование для получения дополнительной информации, проведение экспериментов. Эти виды работ выполняются не всегда, так как моделирование и экспериментирование усложняют процесс исследования, делают его более длительным и дорогостоящим. Но следует помнить, что использование в процессе исследования экономико-математических моделей и эксперимента повышает достоверность и надежность получаемых результатов.

Всякое исследование должно быть запланировано. Планирование исследования ситуаций производится для того, чтобы на основе разработанного плана организовывать выполнение исследовательских и проектных работ в установленные сроки с заданным уровнем качества и в пре- делах выделенных ресурсов. Любое нововведение приносит эффект лишь в том случае, если оно подготовлено в техническом, экономическом, организационном, кадровом и социально-психологическом отношении, если учтено его воздействие на все стороны экономического и социального развития предприятия.

При разработке сценария эксперимента на стадии реализации следует определить систему мероприятий, сроки выполнения работ, а так же порядок и регламентированную последовательность выполнения работ. Если сценарий эксперимента носит прикладной характер, то в нем предусматриваются такие понятия как апробация и внедрение полученных результатов в практику и управление. Под апробацией можно понимать обсуждение и оценку выполненного исследования вышестоящих органов на конференциях, собраниях трудового коллектива. Внедренческая составляющая активно применяется в практике управления после обширного обмена мнений экспертов и руководителей верхнего звена.

**2.3.3 Анализ и оценка результатов стадии внедрения**

При анализе и оценке результатов стадии внедрения, для получения наиболее высокого статуса исследовательского проекта следует, чтобы руководство всеми проектными работами было осуществлено топ менеджерами. То есть. первый руководитель является залогом внедрения результатов практики в управление с наименьшим сопротивлением со стороны рядовых членов коллектива.

Чтобы повысить качественные показатели ожидаемых результатов необходимо привлекать экспертов, специалистов смежной отрасли, другие подразделения и службы самой организации. Это дает в определенной степени свободу и полноту в получении информации, увеличивает творческий потенциал проекта. Необходимо обязательно привлекать консультантов, работников академической науки, других внешних организаций и отдельных профессионалах в данной отрасли менеджмента.

Существует несколько определений управленческого консультирования:

1) любая форма оказания помощи в отношении содержания, процесса или структуры, задачи или серии задач, при которой консультант сам не отвечает за их выполнение, но поможет тем, кто ответствен за это;

2) особая профессиональная служба, работающая по контракту и оказывающая услуги организациям с помощью специально обученных и квалифицированных сотрудников, которые помогают организации заказчику (фирме) выявить управленческие проблемы, проанализировать их, дают рекомендации по решению этих проблем и содействуют при необходимости выполнению решений.

Консультанты – связующее звено между исследовательской деятельностью и практикой управления. Необходимо отметить две характерные черты в их деятельности:

1) консультанты являются советниками, они стремятся не только дать правильный совет, но и дать его в приемлемой форме нужному лицу и в нужное время – в этом и заключается мастерство и искусство консультанта;

2) консультанты являются независимыми специалистами в профессиональном, административном, финансовом и эмоциональном отношениях. Почему пользуются услугами консультантов? Во-первых, они, как правило, имеют особые знания и навыки в области распознавания возникающих управленческих проблем. Во-вторых, они оказывают оперативную профессиональную помощь на временной основе. В-третьих, они беспристрастны. В-четвертых, они могут всесторонне объяснить преимущества и недостатки принятого руководством организации решения. Основные задачи, решаемые консультантами: распознавание (выявление и оценка) управленческих проблем, устранение обнаруженных отклонений, усовершенствование, разработка принципиально новых управленческих проектов.

 Следует помнить, что исследовательская работа, выполняемая привлеченными со стороны лицами, может быть эффективной и действительно полезной для организации только при наличии реального сотрудничества между руководством организации и внешними консультантами.

**3. Значение стадий исследований и принципы эффективного менеджмента**

Для того, чтобы сформулировать принципы эффективного менеджмента необходимо на каждой стадии исследований проводить качественную работу. К этому относятся: информационная база, существующие тенденции накопленная внутренняя и внешняя информации. Если менеджер использует разработанную собственную методику это усиливает методологический потенциал исследования. Необходимы доступные технические средства, высокая квалификация самих исследователей, реакция исследователя на изменение внешней среды.

Факторы методологической готовности действуют не только в определенном наборе и совокупности, но и в их соотношении и системности. Следующая группа факторов исследовательского потенциала – наличие и использование ресурсов. Любое исследование нуждается в ресурсах, под которыми понимаются: персонал, экономические, материально-технические, информационные и ресурсы времени. Можно также говорить и о ресурсах фактологических, которые отражают наличие необходимых фактов, возможностей их систематизации. Исследование нуждается в различных ресурсах, находящихся в определенном соотношении. Ресурсы могут и должны быть взаимозаменяемыми, но до определенных пределов.

Исследовательский потенциал управления включает также и организационные возможности его проведения, т. е. наличие необходимой организационной культуры и типа организации. Важную роль также играет позитивный и негативный организационный опыт, позволяющий успешно выбирать тип организации и организовать исследование. Любая организация имеет определенную инфраструктуру, которая также влияет на проведение исследования. Следует здесь назвать и такой фактор, как интеллектуальный потенциал менеджера или исследователя. Его можно отнести и к ресурсам, и к методологической готовности, но он играет важную роль и в реализации организационных возможностей.

 Рассматривая значение в стадии исследований следует отметить, что каждая из них имеет свое особое место в эффективном менеджменте. От подготовительной стадии, где формируются объекты и проблемы исследований, а так же основные характеристики объекта, степень теоретической разработанности вопроса, через стадию исследования, где разрабатываются методики и программы, обосновывается целесообразность нововведений и гипотез последствий, до стадии реализации, где создается экспериментальная ситуация, разрабатывается сценарий эксперимента, оценивается стадия внедрения – нельзя обойтись без той или иной.

Сама организация исследований является функцией интеллектуального потенциала менеджера. Под этим следует понимать его мышление, креативность, интеллект, интуицию. Любое исследование требует эффективного решения. Эффективный менеджмент показывает тот кротчайший путь к успеху, который был заложен исследователем, менеджером нового типа.

Все факторы, определяющие эффективность исследования, можно разделить на две группы: факторы исследовательского потенциала управления и принципы его использования. Эффективность исследования в значительной мере зависит от принципов его построения и осуществления. Среди принципов следует назвать, прежде всего, принцип объективности: любое исследование должно искать объективные факторы, связи, зависимости, это определяет успех исследования. Но использование данного принципа вовсе не означает, что надо исключать все субъективное. Многое в исследовании определяется интуицией, ее необъяснимым влиянием на поведение человека, на поиск истины.

 К принципу объективности следует отнести сопоставление фактов и факторов с той реальностью, которая существует в данном проекте. В данном случае, принцип объективности выступает критерием деятельности менеджера, его состоятельностью в доказательстве и оценках исследуемого процесса.

 В принцип системности входят такие понятия как нахождение и сопоставление внутренней и внешней среды, определение связующих элементов. Этот принцип содержит основную, понятийную структуру проекта.

 Принцип последовательности: проведение исследования по определенной, заранее разработанной технологии. «Слона можно съесть только по частям» – восточная мудрость, которая образно может охарактеризовать этот принцип. Здесь большое значение имеет ответ на вопрос: с чего начать и как двигаться к результату.

 Что касается принципа целеустремленности, то его можно интерпретировать как принцип, который не только разрешает проблему исследования, но и определяет какой цели может привести принятая методика. Факторами этого принципа являются мультиаспектность, многообразие вариантов исследования, усложнение самой проблемы. Однако любая из поставленных приоритетов своей целью должна быть связана с прибыльностью организации, а не с его убытками.

Принцип «обгонять, не догоняя», или «не изобретать велосипед»; любое исследование необходимо строить на достигнутом, не тратить время и усилия на повторные решения, идти вперед, опираясь на известное и проверенное. Этот принцип может восприниматься неоднозначно. В исследованиях иногда бывает очень полезно усомниться в известном, проверить его новыми способами. Иногда именно это может быть импульсом для возникновения новых подходов, продолжения исследования и мотивации идей. Все зависит от характера проблемы.

Поэтому данный принцип надо дополнить принципом исследовательского сомнения. Это не скептицизм, мешающий в поиске нового, а оценка существующего по новым критериям: объективности, точности, полезности. Ведь развитие науки – это возникновение не только новых научных положений, но и новых методов анализа, оценки, уточнения, дополнения, конкретизации. Поэтому сомневаться исследователю полезно, но нельзя всю деятельность его свести к сомнениям – она должна строиться на поиске нового.

Принцип свободы мышления определяет необходимость снятия ограничений в полете мысли, фантазии, воображения, идей. Принцип управления мышлением: как и всякий процесс, мышление должно быть не спорадическим и стихийным, а управляемым процессом, в каких бы масштабах и формах оно ни осуществлялось. Это может быть управление процессом индивидуального мышления или процессом групповой мыслительной деятельности.

Конечно, исследовательская деятельность – это творчество, проявление которого зависит не только от хорошо организованной работы, но и от вдохновения, которым, казалось бы, невозможно управлять. Но ведь нельзя исключать мотивирование вдохновения, обеспечение его направленности, создание благоприятной обстановки для его проявления – а это уже управление. Как и всякая деятельность, исследование строится на использовании определенных ресурсов, величина и структура которых в значительной мере определяют его эффективность.

Ресурсы нельзя использовать бездумно, но и, стремясь получить необходимый результат, нельзя бездумно ограничивать исследования в необходимых ресурсах. Отсюда возникает важный принцип. Принцип гибкой экономии ресурсов. В некоторых исследованиях заранее очень трудно предусмотреть и рассчитать достаточно точно, сколько понадобится ресурсов для достижения необходимого результата. Поэтому расчет ресурсов надо делать с запасом, понимая, что и результат исследования не всегда достаточно предсказуем – иногда он может быть значительнее ожидаемого. Тогда и при перерасходовании ресурсов эффективность исследования будет все равно высокой.

Принцип качественной и количественной определенности исследования: по возможности исследования надо проводить, используя количественные измерители параметров, показатели, но при этом не терять качество изучаемых явлений, т. е. совокупность тех свойств, которые определяют их суть и особенности. В ситуационном подходе качественные и количественные факторы тесно переплетены: так описание ситуации часто носит, в основном, качественный характер, который в значительной степени определяет состав количественных показателей; в то же время чисто количественные показатели без описания событий, формирующих эти показатели, не позволяют установить причинно-следственные связи и принимать обоснованное решение.

Принцип фактологического обеспечения исследования: исследование необходимо строить на фактах и отбирать факты соответствующим образом. В этом основа и объективности исследования, и его успешности, а в конечном итоге и эффективности. Для формирования ситуации необходимо использовать разнообразные источники, которые могут предоставить необходимую для исследования информацию.

Принцип реализации креативного образования менеджера, которое формируется в образовательных процессах, закрепляется и проявляется в практической деятельности и развивается в процессах исследования.

Принцип опоры на исследовательское мышление менеджера, развитие которого должно мотивироваться в практике управления и проведении исследования. Исследование преследует цель не только найти удачное решение проблемы, но и научить менеджера мыслить эффективно, исследовательски, инновационно.

И еще один принцип следует добавить к этому перечню – принцип трудоемкости: любое исследование должно быть рассчитано по трудоемкости его проведения. От этого зависят и его организация, и рациональное использование всех ресурсов, а, следовательно, и эффективность.

Важную роль в организации и проведении исследования играет система фактов, связанных между собой объективными закономерностями поведения объекта. Только система фактов позволяет объяснить то или иное явление, найти решение проблемы, построить научную концепцию.

**Заключение**

В курсовой работе «Стадии исследования в менеджменте» рассмотрена актуальная тема о роли исследований в развитии современного управления, приведены стадии исследования в менеджменте, обоснованы принципы эффективного менеджмента.

В первой главе приведено понятие «исследование», как вида деятельности, который распознает проблемные ситуации, определяет их свойство, содержание и находит пути и средства решения. Приведены особенности научного исследования и сопоставление его с исследованиями в менеджменте. Выделены следующие критериальные типы исследования. Например, исследование эмпирического характера, которые опираются на накопленный опыт. Определены понятия продолжительных и не продолжительных типов исследований, как временных функций. По степени организованности типы исследований являются индивидуальными, коллективными, спонтанными или организованными. В этой же главе рассмотрены черты современного менеджера исследовательского типа, который обладает проблемным видением окружающего мира, умеет грамотно формулировать проблемы, способен дать верные заключения, воспринимать и использовать различные точки зрения и.т.д.

Вторая глава посвящена первой стадии исследования в менеджменте, а именно подготовительной стадии. Здесь описываются действия, которые приводят к постановке проблемы (кондификация, когнификация). Обоснованы следующие процедуры – экспозиция, актуализация, компроментация, демонтарция. Объектом исследования является какая либо структурная единица, группа людей, организация и.т.д., которая обладает некой рабочей ситуацией.

В главе 2 (пункт 2.2) приведены особенности стадии исследования. А. Энштейн отмечал, что правильная постановка задачи важнее чем ее решение. В главе приведены аспекты достоверности модели, разновидности моделирования, включая имитационное. Приведены примеры имитационных игр, которые использовались еще в 30-ых годах прошлого века.

В ряду исследования ситуации используются следующие методы:

- метод измерения,

- метод сравнения,

- метод абстрагирования,

- метод анализа и синтеза.

В пункте 2.3 описана стадия реализации. Метод эксперимента состоит из ряда этапов: теоретического, разработка программы эксперимента, реализация программы эксперимента, анализ и оценка результатов. Следует отметить, что кроме остальных результатов эксперимента, часто можно получить большой ряд важных и достойных интереса сопутствующих результатов, которые следует применять в дальнейших исследованиях.

В третьей главе приведены на базе факторологического материала предыдущих глав факторы методологической готовности, эффективности исследования. Всякое исследование должно отвечать современным требованиям эффективности, что является залогом формирования принципов эффективного менеджмента, а именно:

- принцип объективности (любое исследование опирается лишь на объективные факторы, связи, и.т.д),

- принцип системности (концентрация исследования на доминирующем факторе),

- принцип последовательности, т.е. с чего надо начать и как следует двигаться к результату,

- принцип целеустремленности, где цель определяет выбор решений и последовательность ее достижения,

- принцип «обгонять не догоняя», это принцип исследовательского сомнения, здорового скептицизма,

- принцип свободы мышления – это принцип воображения, фантазии, полета мысли, снятия каких либо ограничений, но с управляющим процессом.

Кроме того, раскрыты и обоснованы принципы фактологического обеспечения исследования, креативного образования менеджера, принцип опоры на исследовательское мышление и принцип трудоемкости. Любое исследование в своих стадиях должно быть рассчитано по трудоемкости его проведения. Это ведет к рациональному использованию всех ресурсов, а следовательно к эффективному менеджменту, что в конечном итоге, является основной целью данной курсовой работы.

Курсовая работа состоит из Введения, трёх глав, заключения, списка использованной литературы из десяти источников. Работа изложена на страницах.

**Список литературы**

1. Алексеев С. И. Исследование систем управления. Учебно-методический комплекс – М.: Евразийский открытый институт, 2008. – 194 с.

2. Питер Ф.Друкер. Рынок: как выйти в лидеры. Практика и принципы.
Москва, 1992.

3. Питер Ф.Друкер. Эффективный управляющий – Москва: BCI, 1994.

4. Г.Минцберг, Б.Альстрэнд и Дж.Лэмпел. "Школы стратегий. Стратегическое сафари: экскурсия по дебрям стратегий менеджмента", 2001 – 201с.

5. Sloan, Alfred. (1964), McDonald, John, ed., My Years with General Motors, Garden City, NY, USA: Doubleday.

6. Фомичев А. Н. Исследование систем управления. Учебник – М.: Дашков и Ко, 2012. – 348 с.

7. Набиев Р. А. Менеджмент [Электронный ресурс] :практикум / Р. А.Набиев, Т. Ф. Локтева, Е. Н. Вахромов. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 144с. <http://www.biblioclub.ru/book/63571/>

8. Друкер П.Ф. Задачи менеджмента в 21 веке. – М.: Вильямс, 2004. - 272 с

9. Мамонтов А.К. Исследование систем управления// М., Коллегия. 2007.

10. Кузнецов И.Н. Научное исследование. Методика проведения и оформление. 3-е изд. пере- раб. и. доп. – М.: «Дашков и К», 2008.– Глава 1