

Методы исследования в системе управления персоналом

**Метод исследования – это средство
познания, способ проведения
исследования для достижения
определенного результата**

Правильно выбранный метод исследования – залог получения достоверного результата

Все существующие методы исследования могут быть объединены в две большие группы:

- 1.** Методы, основанные на использовании знаний и интуиции специалистов
- 2.** Частные методы исследования

1. Методы, основанные на использовании знаний и интуиции специалистов, – методы, которые опираются на выявленные и обобщенные мнения экспертов:

- «мозговой атаки»;
- экспертных оценок;
- «синектики»;
- типа «Дельфи»;
- типа «сценариев»;
- SWOT-анализ;
- типа «дерева целей».

2. Частные методы исследования – методы, в основе которых лежат логико-методологические приемы анализа эмпирических данных при выдвижении научных гипотез:

- эксперимент;
- наблюдение;
- опрос;
- анализ документов.

Метод «мозговой атаки»

- Применяется при поиске решений в недостаточно исследованной области, при выявлении новых направлений решения проблемы и при уничтожении недостатков в уже существующей системе.
- Позволяет при минимальных затратах времени найти множество решений, выдвигаемых участниками спонтанно, для поставленной проблемы. Его также называют методом КГИ (коллективная генерация идей) или методом творческого решения проблем.

Выделяют 2 следующие формы применения метода «мозговой атаки»:

- обычное заседание
- проведение заседания по круговой системе

Достоинства:

- повышает активность участвующих за счет письменной формы изложения идей;
- исключает ожидание своей очереди в процессе выдвижения идей;
- позволяет совершенствовать представленные идеи и на основе их разрабатывать новые.

Метод экспертных оценок

- Это метод анализа обобщения суждений и предположений с помощью экспертов. Данный метод используют, когда рациональные математические методы малоэффективны при решении проблем.
- Производится интуитивно–логический анализ проблемы с последующей количественной оценкой суждений и формальной обработкой результатов.

Две группы принимают участие в проведении экспертизы:

- рабочая группа, которая состоит из организатора, специалиста-системотехника и технического работника;
- экспертная группа, т. е. группа, мнения экспертов которой станут основой принятия будущих решений;

Метод особенно эффективен в условиях:

- большой неопределенности среды, в которой функционирует исследуемый объект;
- дефицита времени и в экстремальных ситуациях;
- отсутствия надежной теоретической основы.

Процесс организации экспертизы может быть разделен на следующие этапы:

- **составление руководящего документа - основные положения проведения экспертизы:**
- **цели;**
- **задачи по ее выполнению;**
- **состав и обязанности рабочей группы и группы экспертов;**
- **ресурсы, необходимые для обеспечения работ, и сроки выполнения работ;**
- **подбор рабочей и экспертной групп.**
- **разработка методики проведения опроса (при необходимости) (личный, групповой, очный, заочный, открытый, скрытый).**

Синектика как метод исследования систем управления

- Синектика (в переводе с греч.) – это сочетание разнородных, а иногда даже несовместных элементов.
- Основная идея данного метода состоит в том, что во время творческой активности при создании особых условий человек выдвигает неожиданные аналогии и ассоциации относительно исследуемой проблемы. Под творческой активностью понимается умственная деятельность в процессе решения проблем, результатом которой является художественное или техническое открытие.

Синектика состоит из двух основных компонентов

- • превращение неизвестного в известное, решение каждой проблемы начинается с ее понимания, т. е. происходит сведение новой проблемы к уже известной с целью уменьшения ее угрозы для человека (каждая новая вещь угрожает человеку в силу его консерватизма).
- • превращение известного в неизвестное, известное переосмысливается, искажается в зависимости от новой проблемы. В повседневной нашей жизни одни и те же предметы неодинаково представляются разным людям (Истина).

Метод «Дельфи»

- Это один из методов экспертных оценок, при помощи которого осуществляется быстрый поиск решений, среди которых выбирается наилучшее. Другое его название – «дельфийский оракул».

Метод «Дельфи» разделен на следующие этапы:

- формирование рабочей и экспертной групп, которая занимается организационными вопросами.
- составление анкеты, вопросы которой должны допускать формулировку ответа в количественной форме.
- непосредственное проведение опроса.
- обобщение полученных результатов и разработка рекомендаций

Достоинства метода:

- • уменьшение влияния конформизма;
- • исключение спора с авторитетами, так как оценки, аргументации и критика даются экспертами анонимно;
- • устранение конфликтных ситуаций;
- • анонимность экспертов, которая достигается путем устранения взаимодействия между экспертами;
- • обработка оценок экспертов при помощи методов измерения: ранжирование, парное сравнение, последовательное сравнение и непосредственная оценка;
- • на каждом последующем этапе эксперты информированы о результатах предыдущего;
- • наличие обратной связи, которая осуществляется благодаря проведению экспертизы в несколько туров;
- • возможность изменить свое мнение без риска критики этого факта.

Метод «сценариев»

- Один из методов экспертных оценок, с помощью которого дается картина исследуемого объекта в будущем на основе сложившейся ситуации.
- Сценарии строятся не только на рассуждениях, но и на результатах технических или статистических анализов, характеристиках и показателях объекта исследования.
- Для разработки сценариев привлекаются ведущие специалисты исследуемой области знаний, которые пользуются помощью специалистов по системному анализу при подготовке сценария

Метод SWOT-анализа

- Метод, позволяющий получить общую картину развития организации при помощи изучения:
 - внутренней среды;
 - внешней среды организации.
- strengths – сильные стороны;
- weaknesses – слабые стороны;
- opportunities – возможности;
- threats – угрозы.

Метод «дерева целей»

- Метод, основанный на принципе разделения общей цели системы управления на подцели, которые, в свою очередь, делятся на цели нижележащих уровней. Данный метод играет важное значение при исследовании систем управления, так как деятельность организации сводится к достижению сформулированных целей.

«Дерево целей» строится при помощи осуществления 2 операций.

- **декомпозиции – это операция выделения компонентов;**
- **структуризации – это операция выделения связей между компонентами.**

При построении «дерева целей» необходимо руководствоваться следующими правилами:

- каждая сформулированная цель должна иметь средства и ресурсы для ее обеспечения;
- при декомпозиции целей должно соблюдаться условие полноты редукции, т. е. количество подцелей каждой цели должно быть достаточным для ее достижения;
- декомпозиция каждой цели на подцели осуществляется по одному выбранному классификационному признаку;
- развитие отдельных ветвей дерева может заканчиваться на разных уровнях системы;
- вершины вышележащего уровня системы представляют собой цели для вершин нижележащих уровней;
- развитие «дерева целей» продолжается до тех пор, пока лицо, решающее проблему, не будет иметь в распоряжении все средства для достижения вышестоящей цели.

2.1 Эксперимент как частный метод исследования

- метод исследования системы управления в определенных условиях ее функционирования, которые могут быть реальными или искусственно созданными исследователем, для получения необходимой информации

По условиям проведения эксперименты делятся:

- Лабораторные
- Полевые
- По полученным результатам эксперименты делятся:
 - - количественные
 - - качественные

По характеру проведения эксперименты разделяются на:

- модельные — эксперименты, проводимые со специально созданной моделью объекта исследования;
- реальные — эксперименты, проводимые над объектом исследования в реальных условиях его функционирования при помощи варьирования данных условий;
- • мысленные — эксперименты, в которых исследуемый объект ставится в воображаемые условия, которые регулируются законами науки и правилами логики.

2.2 Наблюдение как частный метод исследования

- **Метод исследования посредством сбора информации об исследуемом объекте, который осуществляется путем наблюдения за выбранным объектом исследования**

2.3 Опрос как частный метод исследования

- вопросно-ответный метод сбора информации об объекте исследования, которая собирается посредством обращения к опрашиваемым людям с определенными вопросами, которые содержат проблему исследования.

При проведении опроса необходимо руководствоваться следующими правилами;

- • респондент должен знать, кто и с какой целью его опрашивает, быть заинтересованным в проводимом опросе и выдаче неложной информации;
- • вопросы должны быть понятны и иметь один смысл;
- • вопросы должны быть сформулированы без грамматических и лексических ошибок; отвечать уровню культуры респондента и быть неоскорбительными для него;
- • вопросы должны быть сформулированы таким образом, чтобы респондент мог дать на него точный и аргументированный ответ;
- • вопросы не должны нести интеллектуальную и психологическую перегрузку;
- • все варианты ответов должны быть равносильными по отношению друг к другу;
- • исследователь не должен влиять на выбор ответа респондента.

Выделяют два основных вида опроса:

- анкетирование – письменная форма опроса;
- интервью – устная форма опроса.