

# Методы исследования в менеджменте

К.п.с.н., доцент кафедры акмеологии и  
психологии управления  
Садовникова Надежда Олеговна

# Исследование

- одна из основных функций менеджмента
- является следствием динамичности и диверсификации управления, повышения роли и значения профессионализма в управлении

## **Профессиональный менеджер раньше:**

- 0* четкое исполнение распоряжений вышестоящих инстанций или инструкций и нормативов

## **Профессиональный менеджер сегодня:**

- 0* способность исследовать ситуации проблемы, условия, факторы эффективности организации и персонала в ней

# исследование как функция

необходимо для:

- 0 прогнозирования организационных кризисов,
  - 0 внезапных изменений
  - 0 оценки шансов успеха

# Менеджер

## исследовательского типа:

- 0 Проблемное видение мира
- 0 Умение превентивно формулировать проблемы
- 0 Системное и панорамное восприятие действительности
- 0 Развития психологическая саморегуляция

# Менеджер

## исследовательского типа:

- 0 Психологическая проницательность
- 0 Инновационность и безынерционность мышления
- 0 Способность быстро перестраиваться
- 0 Умение делегировать не только власть и ответственность, но авторитет лидера
- 0 Способность к латентному руководству

# Система

*o* Совокупность взаимосвязанных элементов, определяющих целостность образования благодаря тому, что его свойства не сводятся к свойству составляющих его элементов.

# Понятие «система» используется

- Для обозначения некоего реально существующего явления (биологического организма, предприятия, общества и пр.)
- Как метод изучения и представления этого явления (техническая система, экономическая система и пр.)



# Система управления

1. Совокупность действий, необходимых для согласования совместной деятельности людей (малое предпринимательство, подразделение в организации).
2. Совокупность звеньев, осуществляющих управление, и связей между ними (отражает процесс управления в крупных масштабах).

# Общие показатели системы управления (объекты исследования)

- 0 Состав и структура функций управления
- 0 Звенья и распределение по ступеням иерархии
- 0 Структура системы управления
- 0 Величины звеньев
- 0 Распределение полномочий
- 0 Квалификационные требования и пр.

# Метод исследования

*o* это способ получения нового знания, непосредственный инструментарий, с помощью которого проводится исследование.

# Классификация методов исследования в менеджменте

- Общенаучные: наблюдение, экспериментирование, интуитивный поиск, полемика, моделирование, имитация, экстраполяция и пр.
- Специфические: исследование документов, модельный эксперимент, социологические исследования, экспертные оценки и пр.

# Общенаучные методы

- o* **Наблюдение** – фиксация и регистрация параметров и показателей свойств изучаемого объекта исследование (объекты – организация в целом, подразделение, группы людей, производственный процесс и пр.)
- o* **Цель:** получение ряда фактов, которые бы подтвердили наличие или отсутствие тех или иных особенностей ситуации.

В зависимости от положения исследователя по отношению к изучаемому предмет различают **включенное и невключенное наблюдение.**

*o* **Включенное наблюдение** — это наблюдение изнутри, когда исследователь на время наблюдения становится членом организации.

*o* **Невключенное наблюдение** — это восприятие какого-либо явления со стороны.

*o* Метод **описания критических ситуаций** предполагает наблюдение за наиболее важными событиями.

# Основные характеристики метода наблюдения.

- **Плановость** проявляется в подготовке к проведению наблюдения, предварительном изучении материалов и анализе явлений, а также в том, что заранее намечаются все этапы процесса наблюдения, определяются формы записей и т.п.
- **Систематичность** предполагает последовательную работу, исключая фрагментарность наблюдений, при которой может возникнуть искаженное представление об объекте, произойти недооценка важных показателей и, наоборот, переоценка несущественных.
- **Точность, аккуратность, внимательность** требуются не только при самонаблюдении, но и, что особенно важно, при регистрации показателей, оформлении результатов наблюдения.

# Основные способы устранения ошибок

- используют нескольких наблюдателей,
- или отказываются от проведения прямого наблюдения и используют различные технические приспособления, например, видеосъемку.



# Основные требования к методу наблюдения

- Наблюдение должно иметь определенную цель
- Наблюдение должно проходить по заранее выработанному плану
- Количество исследуемых признаков должно быть минимальным, и они должны быть точно определены.
- Явления следует наблюдать в реальных естественных условиях.

# Основные требования к методу наблюдения

- 0 Применение одинаковых критериев при оценке исследуемых явлений.
- 0 Повторение наблюдения следует проводить через равные промежутки времени.
- 0 Наблюдатель должен знать, какие ошибки могут иметь место при наблюдении и предупреждать их.

Отклонения между данными, соответствующими действительности, и данными, полученными путем наблюдений, называются ошибками наблюдения.

- o Методологические*
- o Регистрационные*

## Наблюдения, применяемые в менеджменте, можно классифицировать по различным признакам

- 0 По частоте наблюдения делятся на постоянные, повторные и однократные.
- 0 По объему охвата объекта различают сплошные и не сплошные (или частичные) наблюдения.
- 0 По способу получения сведений наблюдения можно подразделить на непосредственные и косвенные.
- 0 В зависимости от того, проводит ли наблюдение постороннее лицо или лицо, участвующее в учебном процессе, мы имеем дело с внешним, или объективным наблюдением, и самонаблюдением.

# Этапы подготовки и проведения наблюдения

- выбор объекта, постановка цели и задачи наблюдения;
- получение разрешения на проведение наблюдения;
  - составление плана наблюдения;
- подготовка документов и оборудования наблюдения (инструкции, протоколы, аппаратура);
  - сбор данных наблюдения (записи, протоколы, таблицы, формы наблюдений и т.д.);
  - оформление результатов наблюдения;
  - анализ результатов наблюдения;
- теоретические и практические выводы наблюдения.

## Основные трудности, возникающие в ходе проведения наблюдения

- 0 Появление случайных фактов (артефактов), которые способны повлиять на весь процесс наблюдения и его результаты.
- 0 Непредвиденные осложнения вызываются как природой исследуемого явления (сложность, недоступность для наблюдения), так и особенностями самого исследователя (субъективизм, различные критерии оценки, различная классификация явлений и т.п.).

## Хронометраж и фотографирование как разновидности наблюдения

- Хронометрическое наблюдение – инвентаризация времени менеджера
- Фотографирование рабочего дня – измерение всех без исключения временных затрат на протяжении всего рабочего дня

# Достоинства наблюдения

- Оперативность получаемой информации
- Относительная дешевизна
- Простота использования
- Возможность использования в кризисных условиях, когда другие методы сбора информации технически неприменимы



# Недостатки наблюдения

- Фиксация событий, которые происходят в данном месте и в данный момент времени
- Повторное исследование наблюдаемых событий невозможно
- Наблюдение дает преимущественно информацию о действиях людей, но не о мотивах
- Субъективность, искажения и ошибки в регистрации данных
- Влияние стереотипов наблюдаемой группы
- Пассивен, т.к. зависит от состояния объекта наблюдения

# Общенаучные методы: эксперимент

- Исследование объекта, в процессе которого создаются условия (или изыскиваются и группируются существующие), необходимые и достаточные для проявления и измерения интересующей нас связи явлений;
- способ получения информации о количественном и качественном изменении показателей деятельности и поведения объекта в результате воздействия на него некоторых управляемых и контролируемых факторов (переменных).

## Основными признаками социально-экономического эксперимента являются

- 0 вмешательство в хозяйственную систему или ее часть (подсистему);
- 0 планомерное введение относительно изолированного экспериментального фактора, его вариация;
- 0 планомерный контроль за всеми существенными детерминирующими факторами
- 0 сведение эффектов изменения зависимых переменных к влиянию независимых переменных (экспериментального фактора).

# Цель:

- 0 дать всестороннее обоснование для принятия решения о возможности принятия новшества к внедрению или распространению с определенными изменениями, ограничениям, с учетом определенных условий

# Этапы эксперимента

1 этап – теоретический.

2 этап – разработка программы проведения эксперимента, т.е. документа, в котором разработаны все процедуры эксперимента.

3 этап – реализация программы эксперимента.

4 этап – анализ и оценка результатов.

## **В менеджменте могут быть проведены эксперименты в области:**

- o* Распределения функций управления
- o* Системы мотивирования труда
- o* Форм повышения квалификации персонала и пр.

# Общенаучный метод: интуиция

*o* Способность менеджера к неосознанному предопределению решений, событий, ситуаций; «озарение», импульс мысли или идеи..

# Стратегии интуитивного поиска:

- o Случайного поиска
- o Целенаправленного поиска
- o Алгоритмического поиска
- o Интуитивного поиска



## Общенаучный метод: моделирование

- 0 Разработка моделей, позволяющих принимать объективные решения в ситуациях слишком сложных для простой причинно-следственной оценки альтернатив.
- 0 Это представление объекта, системы или идеи в некоторой форме, отличной от самой целостности.

# Причины использования моделирования

- Сложность многих организационных ситуаций
- Трудности, связанные с проведением экспериментов в реальной жизни
- Ориентация управления на будущее

# Типы моделей

- 0 Физическая модель (например, чертеж завода)
- 0 Аналоговая модель (например, схема оргструктуры предприятия)
- 0 Математическая модель.

# Этапы построения модели

- 0 Постановка задачи
- 0 Построение модели
- 0 Проверка модели на достоверность

# Общенаучный метод: имитация

*o* Процесс создания модели и ее экспериментальное применение для определения изменений реальной ситуации

# Общенаучный метод: экстраполяция

*o* Процедура перенесения и распространения свойств, отношений или закономерностей с одной предметной области на другую

# Общенаучные методы

- o Метод измерения
- o Метод сравнения
- o Метод абстрагирования
- o Метод анализа и синтеза
- o И пр.



Спасибо за  
внимание!



# Темы рефератов

- 0 Метод мозговой атаки: сущность метода, примеры использования в менеджменте.
- 0 Метод сценариев: сущность метода, примеры использования в менеджменте.
- 0 Метод Дельфи: сущность метода, примеры использования в менеджменте.
- 0 Метод дерева целей: сущность метода, примеры использования в менеджменте.
- 0 Морфологический анализ: сущность метода, примеры использования в менеджменте.
- 0 Метод экспертных оценок: сущность метода, примеры использования в менеджменте.
- 0 Метод организованных стратегий: сущность метода, примеры использования в менеджменте.
- 0 Деловая игра: сущность метода, примеры использования в менеджменте.
- 0 Аналитические методы: сущность методов, примеры использования в менеджменте.
- 0 Статистические методы: сущность методов, примеры использования в менеджменте.
- 0 Логические методы: сущность методов, примеры использования в менеджменте.
- 0 Графические методы: сущность методов, примеры использования в менеджменте.
- 0 Наблюдение, хронометраж, фотография рабочего дня: сущность методов, примеры использования в менеджменте.
- 0 Метод Парето: сущность метода, примеры использования в менеджменте.
- 0 Метод Исикавы: сущность метода, примеры использования в менеджменте.
- 0 Моделирование: сущность метода, примеры использования в менеджменте.
- 0 Критерии эффективности исследований в менеджменте.