

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ М.В. ЛОМОНОСОВА
Факультет государственного управления
Кафедра теории и технологий управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Методы исследований в менеджменте

Направление подготовки 38.04.02 «Менеджмент»

Квалификация (степень) выпускника Магистр

Автор программы: к.э.н. Царенко Андрей Сергеевич

Заведующий кафедрой проф, д.э.н. Сурин Алексей Викторович

Москва, 2018

I. Название дисциплины: «Методы исследований в менеджменте».

Автор курса — Царенко Андрей Сергеевич, уч. степень: кандидат экономических наук, место работы: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (кафедра теории и технологий управления факультета государственного управления)

Аннотация курса

Дисциплина «Методы исследований в менеджменте» знакомит слушателей магистерской программы с системой методов исследований, используемых в сфере управления. Особый акцент в курсе сделан на ознакомление с методами и моделями, разработанными специально для диагностики деловой организации как открытой социотехнической системы. Выполняя ряд практических групповых и индивидуальных заданий, слушатели приобретают навыки проведения исследований различных управленческих подсистем, в частности, например, подсистемы целеполагания, технической подсистемы организации, включая анализ системы бизнес-процессов, организационной культуры, системы менеджмента в целом, развивают умение сбора, корректного обобщения и анализа управленческой информации. Слушатели также получают основы знаний по организации процесса управленческого исследования.

II. Шифр дисциплины (присваивается Управлением академической политики и организации учебного процесса)

III. Цели и задачи освоения дисциплины

A. Цели дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у слушателей магистерской программы знаний, умений и навыков использования современных методов исследований в области менеджмента.

Б. Задачи дисциплины:

Достижение цели обеспечивается посредством решения задач: обеспечения чёткого понимания специфики объекта анализа; выработки компетенций в части анализа конкретных управленческих ситуаций, деловой системы организации в целом, её составляющих, научно-аргументированной и объективной позиции разработки и реализации эффективных управленческих решений в сфере управленческих исследований.

IV. Место дисциплины в структуре магистерской программы

A. Информация об образовательном стандарте и учебном плане

Тип образовательного стандарта и вид учебного плана:
Образовательный стандарт, самостоятельно устанавливаемый Московским государственным университетом имени М.В.Ломоносова для реализуемых образовательных программ высшего профессионального образования по направлению подготовки магистров «Менеджмент»

ММ — магистр МГУ
Направление подготовки 38.04.02 «Менеджмент»
Наименование учебного плана МГУ «ММ_Менеджмент_ГУ»
Магистерские программы: «Бизнес-аналитика и финансы», «Стратегический маркетинг», «Управление в нефтегазовой отрасли»

Б. Информация о месте дисциплины в образовательном стандарте и учебном плане

Дисциплина «Методы исследований в менеджменте» относится к **базовой части** гуманитарного, социального и экономического цикла подготовки магистра по направлению «Менеджмент».

Тип обязательный курс
курс: второй
семестр: третий

Как учебная дисциплина она связана со следующими дисциплинами ООП подготовки магистра: «История и методология управления (философия)», «Управленческая экономика»; «Стратегический менеджмент»; «Организационное поведение».

Дисциплина связана как с организационно-управленческой практикой, так и с научно-исследовательской работой.

В. Перечень дисциплин, которые должны быть освоены для начала освоения данной дисциплины

Для овладения дисциплины «Методы исследований в менеджменте» обучающиеся должны иметь представления об основах менеджмента, обладать сведениями о современном менеджменте как объекте профессиональной деятельности, знать законы и закономерности диалектики, категории философии, применяемых в экономических исследованиях, уметь использовать инструментарий для исследований существующих и новых проблем управления.

Успешное освоение дисциплины «Методы исследований в менеджменте» предполагает опору на знания, умения и навыки, полученные в рамках дисциплин:

- 1) в предшествующих программах бакалавриата: «Теория менеджмента»; в рамках программы магистратуры: «Организационное поведение»; «История и методология управления (философия)», «Стратегический менеджмент».

Г. Общая трудоёмкость в академических часах и зачётных единицах

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов

Д. Форма промежуточной аттестации: экзамен

V. Формы проведения:

Форма занятий с указанием суммарной трудоёмкости по каждой форме в соответствии с учебным планом:

- аудиторные занятия — 36 академических часов, в том числе лекционные занятия — 2, семинарские — 34,
- самостоятельная работы студентов — 72 академических часа.

Формы текущего контроля: опросы, дискуссии, групповые проектные задания, письменные работы и др.

VI. Распределение трудоёмкости по разделам и темам, а также формам проведения занятий с указанием форм текущего контроля и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование тем и разделов	Трудоёмкость (в ак. часах) по формам занятий			Форма контроля
		Аудиторные занятия (час.) в том числе		Самостоятельная работа	
		Лекции	Семинары		
Раздел 1. Введение в методы исследования в менеджменте					
1	Место дисциплины в системе управленческих наук. Понятийный аппарат.	2	1	2	Устный опрос, дискуссия
2	Организация как специфический объект управленческого исследования.	-	2	4	Выборочный опрос, дискуссия
Раздел 2. Система методов исследования в менеджменте					
3	Уровни методов исследования в менеджменте	-	1	2	Устный опрос
4	Общенаучные методы исследования	-	2	4	Устный опрос, дискуссия
5	Методы сбора данных при исследованиях в менеджменте	-	2	2	Доклады, устный опрос
6	Источники социально-экономической информации и работа с ними.	-	2	6	Индивидуальное задание по составлению перечня источников для

					сбора информации о деловом окружении компании
7.	Интегральные методы оценки эффективности систем менеджмента	-	2	4	Индивидуальное задание «Оценка своей компании на основе ФМОМ»
8	Специализированные методы и модели исследований подсистем менеджмента	-	2	4	Дискуссия
8.1.	Модели исследования внешней среды организации Анализ дальнего окружения, внешних стейкхолдеров и конкурентов	-	2	2	Дискуссия
8.2.	Модели и методы анализа отраслевого рынка	-	2	6	Групповое задание «Отраслевой аудит»
8.3.	Методы исследования и прогнозирования при принятии управленческих решений.	-	1	2	Дискуссия
8.4.	Методы исследования системы целеполагания организации	-	1	2	Устный опрос
8.5.	Методы исследования технической подсистемы организации.	-	2	4	Моделирование бизнес-процессов в группах (проводится в рамках итогового коллоквиума на последнем занятии)
8.6.	Методы исследования социальной подсистемы организации	-	2	8	Задание по диагностике культуры организации
8.7.	Методы анализа общеорганизационных проблем качества управления	-	2	8	Групповое задание составление причинно-следственной диаграммы Исикавы

					(самост. работа) или идентификация организационных потерь «муда».
9.	Маркетинговые исследования как отдельная область исследований менеджмента	-	2	6	Доклады. Групповое задание вариант 1.Разбор кейса Вариант 2 проведение анализа Кано или «Тайной покупки»
Раздел 3. Управление проектом исследований					
10.	Проектирование процесса исследований в менеджменте	-	2	2	Дискуссия
11.	Управление проектом исследований при осуществлении управленческого консультирования.	-	2	4	Дискуссия, составление технического задания на диагностику организации
18	Итоговый коллоквиум	-	2		Дискуссия
	итого	2	34	72	

VII. Содержание дисциплины по разделам и темам — аудиторная и самостоятельная работа

Тематический план

Раздел 1. Введение в методы исследований в менеджменте

Тема 1. Методы исследований в менеджменте как научная дисциплина. Место дисциплины в системе управленческих наук. Понятийный аппарат.

Задание для самостоятельной работы: подготовка к устному опросу

Тема 2. Организация как специфический объект управленческого исследования.

Модели организации как объекта системного анализа. Особенности анализа социальной и технической подсистем организации. Мягкие и жёсткие организационные переменные.

Исследования на индивидуальном, групповом и общеорганизационном уровне. Взаимосвязь уровней.

Учёт стадии жизненного цикла организации (ЖЦО) при планировании управленческих исследований.

Особенности анализа организационных управленческих ситуаций.

Задание для самостоятельной работы: подготовка к выборочному опросу, дискуссии «Системные модели анализа организации»

Раздел 2. Система методов и моделей исследования в менеджменте

Тема 3. Классификация на основе уровней методов исследования. Общенаучные методы как базис исследовательского инструментария. Методы сбора данных. Методы исследования подсистем менеджмента. Методы исследования качества интегральной системы менеджмента.

Задание для самостоятельной работы: подготовка к устному опросу

Тема 4. Общенаучные методы исследования. Анализ. Синтез. Дедукция. Индукция. Сравнение. Измерение. Логический подход. Исторический подход. Абстракция. Конкретизация.

Эксперимент в менеджменте (конструкции «только после (с контролем)», «до – после (с контролем)», псевдоэксперименты). Моделирование в менеджменте.

Задание для самостоятельной работы: подготовка к дискуссии.

Тема 5. Методы сбора данных при исследованиях в менеджменте. Социологический инструментарий. Опрос (анкетирование и интервьюирование (формализованное, глубинное, фокус-группы)). Принципы измерения и шкалирования. Определение размеров выборки. Оценка репрезентативности выборки. Наблюдение. Метод «Таинственный покупатель». Изучение документации организации. Лучшие практики сбора данных от ведущих консалтинговых компаний.

Задание для самостоятельной работы: подготовка докладов.

Тема 6. Источники социально-экономической информации и работа с ними. Основные источники и их характеристики. Государственная официальная информация, отраслевая статистика, неспециализированные СМИ, профессиональные периодические издания, материалы профессиональных сообществ, базы данных, аналитические отчёты консалтинговых фирм. Специфика поиска и использования информации, опубликованной в данных источниках. Система внутрикорпоративной документации.

Задание для самостоятельной работы: составление перечня источников для сбора информации о деловом окружении компании; составление перечня внутрикорпоративной документации для анализа системы менеджмента.

Тема 7. Интегральные методы оценки эффективности систем менеджмента.

Оценка на основе модели «Делового совершенства» Европейского Фонда Качества EFQM и российских аналогов, экспресс-самооценка на основе функциональной модели оценки менеджмента «ФМОМ».

Задание для самостоятельной работы: подготовка к дискуссии «Разработка интегральной системы критериев оценки системы менеджмента компании», индивидуальное задание «Оценка своей компании на основе ФМОМ»

Тема 8. Специализированные методы и модели исследований подсистем менеджмента

Подтема 8.1. Модели исследования внешней среды. Алгоритм работы с системой стейкхолдеров. Карта стейкхолдеров, матрица «власть-влияние». PESTELI-анализ. Связь внешней диагностики с внутренней: SWOT и TOSF- модель. Анализ конкурентов: бенчмаркинг, конкурентная разведка vs промышленный шпионаж – этические аспекты.

Подтема 8.2. Модели и методы анализа отраслевого рынка.

Технико-экономические показатели отрасли. Индексы концентрации НИИ и CR. Анализ ёмкости рынка по модели Bain. Анализ структуры отрасли на основе модели Портера. Выявление движущих и сдерживающих сил отрасли. Построение карты стратегических групп. Оценка ключевых факторов успеха отрасли (КФУ).

Подтема 8.3. Методы исследования и прогнозирования при принятии управленческих решений. Качественные и количественные группы методы. Мозговой штурм, метод «Дельфи». Анализ временных рядов, экстраполяция тенденций. Сценарные методики.

Подтема 8.4. Методы исследования системы целеполагания организации

SMART модель, метод построения дерева целей.

Подтема 8.5. Методы исследования технической подсистемы организации. Анализ цепочки создания ценности. Сеть процессов организации. Картирование потоков создания ценности. Схема внешней среды процесса. Схема информационных потоков процесса. Моделирование бизнес-процессов на основе нотаций IDEF и ARIS. Измерение процессов. Системы KPI. Программные средства моделирования и анализа («BusinessStudio»).

Подтема 8.6. Методы исследования социальной подсистемы организации

Исследование организационной культуры. Метод OCAI Камерона и Квина. Методика Хэнди. Анализ Денисона. Анализ Хофштеде. Оценка уровня функционального построения организационной культуры.

Исследование типа и стиля лидерства. Диагностика PAEI-кода руководителя.

Комплексная оценка персонала. Методы исследования креативности сотрудников. Круговая аттестация.

Подтема 8.7. Методы анализа проблем качества управления

Диаграмма Исикавы. 5W1H. Статистические инструменты исследования качества. Контрольные листки, контрольные карты, диаграммы расслоения, диаграммы разброса, анализ Парето. Возможности ПО STATISTICA по статистическому анализу данных. FMEA-анализ. Идентификация организационных потерь «муда» в рамках методологии бережливого управления.

Задания для самостоятельной работы: групповое задание «Отраслевой аудит» (проводится в рамках итогового коллоквиума на последнем занятии), моделирование бизнес-процессов в группах, диагностика культуры организации, идентификация организационных потерь «муда» (для своей организации).

Тема 9. Маркетинг как отдельная область исследований в менеджменте. Принципы и концептуальные подходы к проведению маркетинговых исследований. Классические методы и процедуры маркетинговых исследований. Уточнение профиля продукта/услуги

на основе метода «СФК» (QFD). Категоризация предпочтений потребителей на основе анализа Кано. Методика «Таинственный покупатель» («Тайная покупка»).

Задания для самостоятельной работы: подготовка докладов, групповое задание «Проведение анализа Кано» или подготовка плана «Тайной покупки».

Раздел 3. Управление проектом исследований

Тема 10. Общие характеристики проекта проведения исследований в менеджменте. Проектирование процесса исследований в менеджменте. Подготовительная стадия: изучение состояние объекта исследования и разработка и формулирование гипотезы исследования; разработка программы исследования, план исследования по теме, методики исследования и рабочего плана. Стадия исследования: создание информации и её преобразование. Стадия внедрения.

Задание для самостоятельной работы: подготовка к устному опросу.

Тема 11. Управление проектом исследований при осуществлении управленческого консультирования. Стратегии обеспечения эффективного взаимодействия в системе «консультант – клиент». Практика диагностики ведущих консалтинговых российских и зарубежных компаний.

Задание для самостоятельной работы: подготовка к дискуссии «Создание гармоничной системы взаимодействия «клиент-консультант» в процессе проведения управленческой диагностики», подготовка докладов, опционально: анализ управленческой ситуации по Гарвардской методике (индивидуальное задание).

VIII. Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины

Общие и в соответствии с Образовательным стандартом, самостоятельно устанавливаемым Московским государственным университетом имени М.В.Ломоносова для реализуемых образовательных программ высшего профессионального образования по направлению подготовки магистров «Менеджмент» (шифр указан в скобках)

В результате освоения дисциплины магистр должен

- *знать:*
 - направления исследований подсистем организации как объекта управления;
 - основные понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа процессов управления;
 - методы сбора, обработки и анализа информации в менеджменте;
 - общенаучные и специфические методы и модели исследований в менеджменте;
 - содержание стадий исследований в менеджменте;
 - специфику реализации научно-исследовательских и консультационных проектов в менеджменте.
- *Уметь:*
 - классифицировать методы исследований в менеджменте;

- формировать процедуры системного исследования в менеджменте;
 - определять методы исследований для принятия управленческих решений;
 - дать обоснование актуальности, теоретической и практической значимости исследуемой проблемы;
 - проводить анализ и моделирование бизнес-процессами;
 - разрабатывать программу исследования.
- *Владеть:*
 - понятийным аппаратом дисциплины;
 - навыками овладения и усвоения новых знаний о теории методов исследований в менеджменте и практики ее развития;
 - способностью проводить самостоятельные научные исследования в соответствии с разработанной программой (М-ОНК-3);
 - теорией управления и методами (технологиями) исследования практики управления (М-ИК-2);
 - способностью к поиску, критическому анализу, обобщению и систематизации научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных путей и методов их достижения (М-СК-2);
 - способностью к самостоятельному обучению и разработке новых методов исследования, к изменению научного и научно-производственного профиля деятельности; к инновационной научно-образовательной деятельности, в том числе в новых областях знаний (М-СК-3);
 - способностью использовать количественные и качественные методы для проведения научных исследований и управления бизнес-процессами (М-ПК-5);
 - методами стратегического анализа (М-ПК-7);
 - способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой (М-ПК-11);
 - способностью представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада (М-ПК-12).

IX. Используемые образовательные, научно-исследовательские, научно-производственные технологии

А. Образовательные технологии

- лекции;
- обучение действием на основе выполнения групповых и индивидуальных заданий (диагностика отдельных управленческих подсистем),
- интерактивная часть занятий в форме обсуждения групповых практических заданий, дискуссий по докладам обучающихся;
- консультации преподавателя.

Б. Научно-исследовательские технологии

В ходе учебного процесса при выполнении самостоятельной работы, а также при обсуждении её результатов в рамках интерактивных форм взаимодействий: метод

«мозгового штурма» (брейнсторминга), технологии проектной командной работы, имитаций, причинно-следственного моделирования.

В. Научно-производственные технологии

В расширительной трактовке технологии подготовки отчётных материалов, включая презентации по групповым и индивидуальным проектам.

Х. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

А. Учебно-методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы студентов

Алгоритм выполнения заданий раскрывается в рамках аудиторных занятий, в случае необходимости проводятся дополнительные консультации, в том числе по электронной почте.

Б. Примерный список заданий для проведения текущей и промежуточной аттестации (темы докладов, рефератов и т.д. по отдельным видам работ)

Перечень предлагаемых форм проверки степени освоения дисциплины:

(по заданиям)

1. Анализ проблемы на основе причинно-следственной диаграммы «Рыбий скелет» Исикавы – 5 баллов (выполняется в группе 3-4 человека, форма отчётности: презентация и письменный отчёт).
2. Составление перечня источников для сбора информации о деловом окружении организации (индивидуальное задание, форма отчётности: отчёт в печатной/электронной форме) – 5 баллов.
3. Отраслевой аудит (выполняется в группе 3-4 человека) – 15 баллов;
4. Диагностика профиля культуры организации (индивидуальное задание, форма отчётности: отчёт в печатной/электронной форме) – 5 баллов.
5. Моделирование бизнес-процессов (групповое задание, 2-3 человека, в рамках интерактивной части заключительного занятия) – 5 баллов.
6. Проведение анализа Кано (групповое задание, 2-3 человека) – 5 баллов (факультативно).
7. Оценка качества системы менеджмента компании на основе ФМОМ (индивидуальное задание, форма отчётности: отчёт в печатной/электронной форме) – 5 баллов.
8. Составление технического задания на проведение внутренней диагностики (групповое домашнее задание, 3-4 человека, форма отчётности: отчёт в печатной/электронной форме) – 5 баллов;
9. Идентификация организационных потерь «муда» (групповое задание, 2-3 человека, факультативно – 5 баллов);
10. Анализ управленческой ситуации по Гарвардской методике (индивидуальное задание, форма отчётности: отчёт в печатной/электронной форме) – 5 баллов.

Также учитываются:

- письменные тесты (включает как вопросы множественного выбора, так и открытые

вопросы, составляется в соответствии с программой курса) – 15 и 10 баллов – 25 баллов;

- посещение занятий, активная работа (участие в дискуссии, вопросы и комментарии по представляемым результатам групповых проектов, докладов и т.п.) – 15 баллов.

Примерные темы рефератов

1. Закономерности и законы диалектики в исследованиях в менеджменте.
2. Методологические парадигмы исследований в менеджменте.
3. Системный анализ при исследованиях в менеджменте.
4. Математическое моделирование при исследованиях в менеджменте.
5. Имитационное моделирование при исследованиях в менеджменте.
6. Методы линейного программирования в исследованиях в менеджменте.
7. Методы нелинейного программирования в исследованиях в менеджменте.
8. Методы сетевого планирования и управления в исследованиях в менеджменте.
9. Методы теории массового обслуживания в исследованиях в менеджменте.
10. Методы управления запасами при исследованиях в менеджменте.
11. Методы математической теории оптимального управления, применяемые в исследованиях в менеджменте.
12. Математические методы исследований операций в менеджменте.
13. Модель процесса разработки, принятия и реализации управленческого решения.
14. Постановка и организация эксперимента в исследованиях в менеджменте.
15. Методы экспертных оценок при исследованиях в менеджменте.
16. Методы прогнозирования при исследованиях в менеджменте.
17. Наблюдение в менеджменте
18. Эксперимент в менеджменте
19. Интервьюирование в менеджменте
20. Структура организационно-методической подготовки исследований в менеджменте.
21. Содержание программы исследования.
22. Составление рабочего плана исследования.
23. Формирование процедуры системного исследования в менеджменте.
24. Определение критериев эффективности системы управления.
25. Методики оценки эффективности исследований в менеджменте.
26. Метод верификации. Прямая и косвенная верификация, верификация повторным опросом.
27. Бенчмаркинг как инструмент конкурентных исследований

Предусмотрена возможность подготовки рефератов на основе разделов Профессионального стандарта/свода знаний по бизнес-анализу BABOK Business Analysis Body of Knowledge

В. Примерный список вопросов для проведения текущей и промежуточной аттестации

Примерный перечень контрольных вопросов для экзамена

1. Специфика менеджмента как области исследований
2. Системный подход к анализу организации как объекту управления
3. Исследование практики менеджмента. Гарвардская схема разбора конкретных управленческих ситуаций
4. Классификация методов исследований в менеджменте.
5. Общенаучные теоретические методы исследований в менеджменте.
6. Эмпирические методы исследования в менеджменте.
7. Постановка и организация экспериментов.
8. Особенности методов исследований в менеджменте: абстрагирование, анализ и синтез.
9. Методы исследований в менеджменте индукция и дедукция, аналогия, конкретизация.
10. Методы анализа общеорганизационных проблем. Причинно-следственная диаграмма «Рыбий скелет» К. Исикавы.
11. Стратификация и модель «5 М» в управленческих исследованиях.
12. Визуальный менеджмент в системе исследования организации.
13. Источники социально-экономической информации и работа с ними.
14. Моделирование как основа исследования в менеджменте. Виды моделей в менеджменте.
15. Модели исследования внешней среды.
16. Модели и методы диагностики отраслевого рынка.
17. Методики SWOT – и TOSF анализа
18. Методы исследования и прогнозирования при принятии управленческих решений.
19. Методы исследования системы целеполагания организации.
20. Методы исследования управленческих проблем качества управления.
21. Методы исследования технической подсистемы организации.
22. Принципы выделения и описания бизнес-процессов организации
23. Моделирование бизнес-процессов на основе нотаций IDEF и ARIS.
24. Исследование организационной культуры. Методики OCAI и Ч. Хэнди
25. Исследование эффективности системы менеджмента организации. Оценка на основе модели «Делового совершенства EQFM»
26. Исследование эффективности системы менеджмента организации на основе ФМОМ (функциональной модели оценки менеджмента)
27. Наблюдение в маркетинговом исследовании
28. Опросы в маркетинговых исследованиях
29. Электронные онлайн-опросы
30. Исследование в целях создания «ценного» продукта/услуги на основе СФК (структурирования функции качества)
31. Исследование запросов потребителя на основе анализа Кано
32. Проектирование процесса исследований в менеджменте
33. Система требований ГОСТ к оформлению результатов научных исследований

34. Управление проектом исследований при осуществлении управленческого консультирования.

Примеры вопросов для тестов и контрольных срезов

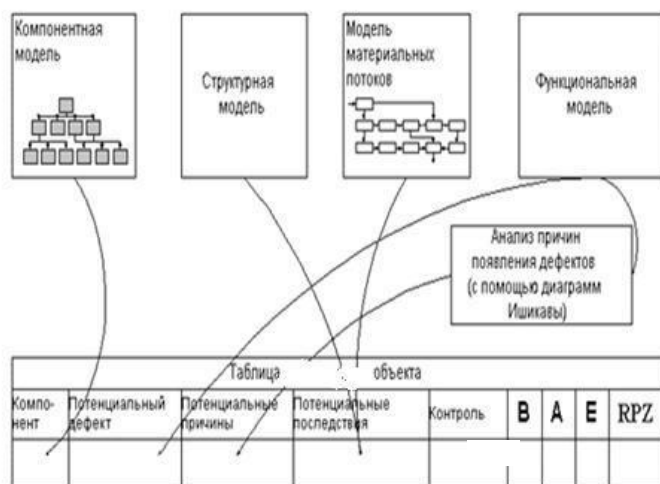
1. Укажите объекты FMEA-анализа (возможно, что приведён неполный перечень)

- организационные ценности;
- конструкция изделия;
- профиль компетенций сотрудника;
- бизнес-процессы;
- процесс эксплуатации изделия;
- артефакты.

2. Индекс Херфиндаля-Киршмана (альт. написание: Герфиндаля-Хиршмана) показывает степень:

- использования кривой опыта;
- монополизации отрасли;
- технологичности изделия;
- зрелости отрасли.

3. Этапы проведения какого анализа иллюстрирует рисунок ниже?



Ответ: _____

4. Данная таблица ключей используется для интерпретации результатов исследования в рамках анализа

Атрибут		Отсутствует				
		нравится	необходимо	не имеет значения	спокойно воспринимаю	не устраивает
Присутствует	нравится	Q	A	A	A	O
	необходимо	R	I	I	I	M
	не имеет значения	R	I	I	I	M
	спокойно воспринимаю	R	I	I	I	M
	не устраивает	R	R	R	R	Q

- SWOT
- Кано
- SNW
- СФК
- FMEA

5. Категоризировать характеристики продукта на основе оценки степени их значимости, а также выявить безразличные с точки зрения потребителя характеристики, помогает инструмент

- а) анализ Кано;
- б) СФК;
- в) FMEA-анализ;
- г) SWOT-анализ;
- д) QBoK.

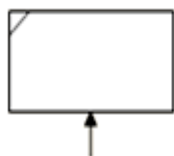
6. Назовите перечень-минимум параметров бизнес-процессов, подлежащих исследованию в целях выявления их результативности и эффективности.

_____;

_____;

_____.

7. Для описания какого элемента организации используется данный объект, к какой нотации принадлежит, и что он означает?



8. Какие из перечисленных критериев не учитываются при оценке системы менеджмента в рамках модели «Делового совершенства» Европейского фонда управления качеством (EFQM)?

- а) удовлетворённость работников (people results);
- б) удовлетворённость потребителей (customer results);
- в) удовлетворённость государства (state results)
- г) воздействие на общество (society results);

- д) деловые результаты (key performance results);
- е) индекс прозрачности (transparency index).

9. Анализ на основе ФМОМ помогает провести

- а) выявить финансовую устойчивость компании;
- б) экспресс-оценку системы менеджмента;
- в) детальное исследование технической подсистемы организации;
- г) составить профиль организационной культуры.

10. Вопрос типа: «Оцените профессионализм кадрового состава Вашей организации по 10-ти балльной шкале...» относится к

- а) открытым;
- б) закрытым;
- в) ранжирующим.

11. Как называется модель, лежащая в основе критериев, используемых для интегральной оценки системы менеджмента, изображенных на рисунке:



12. Для оценки устойчивости данных при проведении мониторинга можно использовать

- а) коэффициент ранговой корреляции Спирмена;
- б) коэффициент концентрации Херфиндаля-Хиршмана;
- в) ФМОМ;
- г) анализ Канона;
- д) индекс КФУ;
- е) вилка Шехтера;
- ж) шкала Лайкерта.

XI. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Методы исследований в менеджменте»

А. Основная литература:

№	автор	Название книги/статьи	Отв.редактор (для коллективных работ)	Место издания	Издательство	Год издания
1		Лекционный материал				
2	Царенко А.С.	Методы исследования в менеджменте. Учебная программа и методические материалы		М	Полиграф сервис	2016
3		Профессиональный стандарт/свод знаний по бизнес-анализу ВАВОК Business Analysis Body of Knowledge ver 3.0.		Toronto, Ontario, Canada	International Institute of Business Analysis	2015
3	Токарев Б.Е.	Маркетинговые исследования. 2-е изд.		М	Магистр ИНФРА-М	2014
4	Блинов А. О., Рудакова О. С., Савельев И. И., Никифоров С. В.	Методы исследования в менеджменте для разделов 2, 3		М	Кнорус	2018
5	Ph. Tharenou, Br. Cooper, R. Donohue	Management Research Methods.		Cambridge; New York	Cambridge University Press,	2007
6	Кравченко А.И.	Методология и методы социологических исследований		М	Юрайт	2014
7	Елиферов В.Г., Репин В.В.	Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов.		М	Стандарты и качество	2004.
8	Ядов В. А.	Стратегия социологического исследования. 3-е издание.		М	Омега-Л	2007

Б. Дополнительная литература

№	автор	Название книги/статьи	Отв. редактор (для коллективных работ)	Место издания	Издательство	Год издания
1.	Расиел И.	Метод McKinsey Использование техник ведущих стратегических консультантов для решения личных и деловых задач. для разделов 2, 3		М	Альпина	2012
2.		Методы исследований в менеджменте	под ред. Н. Б. Завьяловой, А. Н. Головиной	М	Кнорус	2018
3.	Родионова Н.	Методы исследования в менеджменте. Организация исследовательской деятельности. для раздела 3		М	Юнити	2016
4.	Петрунин Ю.Ю.	Информационные технологии анализа данных Data analysis. для раздела 2, подтем 8.3, 8.7		М	КДУ	2008
5.	Тихомирова О.Г.	Организационная культура. Формирование, развитие и оценка. для раздела 2 подтемы 8.6.		М	ИНФРА-М	2013
6.	Зуб А.Т.	Психология управления для раздела 2 подтемы 8.6.		М	Юрайт	2016

7.	Камерон К.С., Куинн Р.Э.	Диагностика и изменение организационной культуры. для раздела 2, подтемы 8.б.		СПб	Питер	2014
8.		Методы социологического исследования. для раздела 2 тем 5, 9	Добрень -ков И.Ф.	М	ИНФРА-М	2008
9.	Ефимов В. В., Туманова А. Н.	Внутренний аудит качества и самооценка организации. для раздела 2 темы 8, темы 7 подтемы 7.7.		Улья- новск	УлГТУ	2007
10.	Коротков Э.М.	Исследование систем управления.		М	ДеКа	2003
11.	Кричевский М.	Методы исследований в менеджменте		М	Кнорус	2016
12.	Барабанова О. А., Васильев В. А., Одиноков С. А.	Семь инструментов контроля качества. для раздела 2 подтемы 7.7.		М	ИЦ «Мати» - РГТУ им. Циолковского	2001
13.	Девятко И.Ф.	Методы социологического исследования. для раздела 2 тем 5, 9		М	Университет	2002
14.	Маринко Г.И.	Управленческий консалтинг. для раздела 3		М	ИНФРА -М	2005
15.	Малхотра Н.	Маркетинговые исследования – Практическое руководство. для раздела 2 темы 9		М.		2002
16.	Грант Р.М.	Современный стратегический		СПб	Питер	2011

		анализ. для раздела 2 темы 8, подтемы 8.1., 8.2.				
17.	Зуб А.Т.	Стратегический менеджмент. для раздела 2 темы 8, подтемы 8.1., 8.2.		М	Юрайт	2015
18.	Шеер А.В.	Моделирование бизнес-процессов. для раздела 2 темы 8		М	Весть-МетаТехнология	2000
19.		Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления. ГОСТ 7.32-2001. для раздела 3		М		2001
20.		Методология экономических исследований в ретроспективе: учеб. Пособие. для раздела 2	Хаустов Ю.И.	Воронеж	Воронеж. гос. ун-т	2006
21.		Методология, методика и техника социологических исследований. для раздела 2 темы 5	В. А. Чуланов	Новочеркасск		2010

В. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Программное обеспечение:

Обязательно – MS Office (Word, Powerpoint), средство воспроизведения видеофайлов (VLC), доступ в Интернет, желательно – MS Visio/ CA ERwin Process Modeler/Business Studio, STATISTICA

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным ресурсам «Экономика. Социология. Менеджмент. Образовательный портал», «Российский ресурсный центр учебных кейсов».

Интернет-порталы

1. Iiba.org International Institute of Business Analysis ИБА Раздел Standards and resources
2. Iiba.ru Бизнес-анализ в России. Перевод разделов ВАВОК:

<https://iiba.ru/babok/chapters-of-babok-version-3/>

3. Elitarium.ru Центр дистанционного образования Элитариум
4. Sfin.ru Интернет проект Корпоративный менеджмент
5. Finexpert.ru Проект посвящен проблемам процессного управления, в частности, на сайте содержится обширная информация по вопросам моделирования и анализа бизнес-процессов

ХII. Материально-техническое обеспечение дисциплины «Методы исследований в менеджменте»

А. Помещение

Лекционная и семинарская аудитории

Б. Оборудование

Доска, компьютер с доступом в Интернет, проекционное оборудование для презентаций, средства звуковоспроизведения, экран,

В. Иные материалы

Маркер/мел, губка для чистки доски

Утверждена на заседании кафедры теории и технологий управления факультета государственного управления МГУ имени М.В. Ломоносова
«12» апреля 2018 г., протокол № 7.