

УДК 339.543  
ББК 65.290-2  
М15

**Рецензенты:**

Т.И. ПУГАНОВСКАЯ, заведующий кафедрой экономики Международного университета природы, общества и человека «Дубна», филиал «Котельники», кандидат экономических наук, доцент;

Т.В. СКУДАЛОВА, профессор кафедры таможенных доходов и тарифного регулирования Российской таможенной академии, кандидат экономических наук, доцент

**Макрусов В.В. Методы исследования в менеджменте:** учебное пособие / В.В. Макрусов, В.Ф. Волков, О.А. Дмитриева; под общ. ред. В.В. Макрусева. М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2012. 244 с.

ISBN 978-5-9590-0386-9

В учебном пособии раскрывается роль системного анализа в исследовании систем управления организаций; представлены классификация методов исследования в менеджменте и порядок их применения; рассматриваются научные подходы к анализу и проектированию целей и функций управления, а также к исследованию и проектированию структур управления и управленческих решений.

Учебное пособие предназначено для студентов магистратуры Российской таможенной академии, обучающихся по направлению подготовки 080200.68 «Менеджмент», может быть полезно для аспирантов и преподавателей, научных работников, системных аналитиков, должностных лиц и руководителей таможенных органов и менеджеров организаций.

© Макрусов В.В., Волков В.Ф., Дмитриева О.А., 2012  
© Российская таможенная академия, 2012

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	3
Глава 1. ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ РОЛЬ В РАЗВИТИИ ОРГАНИЗАЦИИ .....	6
1.1. Цели и задачи дисциплины. Исследования и их роль в развитии организации .....	6
1.2. Система управления как объект исследования .....	9
1.3. Исследование как составная часть менеджмента организации.....	16
1.4. Характеристика исследования систем управления .....	22
Глава 2. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ.....	32
2.1. Диалектический подход к исследованию .....	32
2.2. Процессный подход к исследованию .....	34
2.3. Ситуационный подход к исследованию .....	36
2.4. Функциональный подход к исследованию.....	38
2.5. Рефлексивный подход к исследованию.....	39
2.6. Системный подход к исследованию .....	43
2.6.1. Основные подходы в системном исследовании .....	53
Глава 3. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ.....	61
3.1. Методология и организация исследования систем управления.....	61
3.2. Разработка концепции исследования систем управления.....	64
3.3. Характеристика этапов проведения исследований.....	69
3.4. Источники получения сведений о деятельности организации .....	74
Глава 4. МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ.....	77
4.1. Структуризация методов исследования систем управления .....	77
4.2. Состав и использование общенаучных методов исследования .....	81
4.2.1. Методы изучения документов.....	92
4.2.2. Методы социологических исследований управления.....	93

4.3. Методы, основанные на использовании знаний и интуиции специалистов.....	94
4.3.1. Построение карты технологического процесса .....	96
4.3.2. Состав и классификация специфических методов исследования систем управления .....	98
4.3.3. Методы типа «сценариев» .....	99
4.3.4. Методы экспертных оценок.....	100
4.3.5. Метод SWOT-анализа.....	104
4.3.6. Матричный метод Бостонской консалтинговой группы.....	112
4.3.7. Методы творческих совещаний .....	118
4.3.8. Метод творческого коллективного обсуждения.....	119
4.3.9. Метод коллективного блокнота .....	120
4.3.10. Метод 6-3-5 .....	121
4.3.11. Метод контрольных вопросов.....	121
4.3.12. Методы ранжирования мероприятий.....	122
4.3.13. Метод «дерево целей» .....	123
4.3.14. Морфологический анализ .....	129
4.3.15. Метод экспериментирования «деловая игра» .....	133
4.3.16. Метод «мозгового штурма» .....	141
4.3.17. Методы типа «Дельфи».....	146
4.3.18. Метод анализа проблем.....	149
4.3.19. Метод генерирования идей .....	149
4.4. Методы формализованного представления систем управления.....	151
4.4.1. Сетевой метод.....	152
4.4.2. Метод исследования взаимодействия факторов.....	156
4.4.3. Метод стратегического баланса .....	157
4.4.4. Методы тестирования, анкетирования, интервьюирования, собеседования. Исследование с помощью вопросников.....	159
4.4.5. Организационно-функциональный анализ .....	167
4.4.6. Метод профиля.....	171
4.4.7. Полемика как метод исследования систем управления .....	172
4.4.8. Построение структурной схемы.....	173
4.4.9. Метод синектики.....	174

4.4.10. Метод десятичной матрицы поиска.....	183
4.5. Методы исследования информационных потоков .....	184
Глава 5. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ПРОЕКТИРОВАНИЯ ЦЕЛЕЙ И ФУНКЦИЙ УПРАВЛЕНИЯ .....	188
5.1. Исследование и проектирование целей управления.....	188
5.2. Исследование и проектирование функций управления .....	196
Глава 6. ИССЛЕДОВАНИЕ И ПРОЕКТИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ СТРУКТУР УПРАВЛЕНИЯ И СИСТЕМ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ .....	202
6.1. Исследование и проектирование структур управления.....	202
6.2. Исследование и проектирование управленческих решений .....	212
Глава 7. ПРИКЛАДНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ.....	221
7.1. Маркетинговые исследования .....	221
7.2. Управленческий учет в системном исследовании.....	224
Глава 8. ПРАКТИКУМ. ИССЛЕДОВАНИЕ И ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНКРЕТНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ.....	229
8.1. Общая схема проведения исследования конкретного подразделения.....	229
8.2. Правила построения организационных процедур .....	231
8.3. Пример построения действующей процедуры принятия решения.....	233
8.4. Построение функциональной блок-схемы принятия решений в подразделении .....	234
8.5. Построение схемы принятия решений в подразделении .....	235
8.6. Анализ схемы принятия решений и разработка предложений по совершенствованию управления в подразделении.....	237
Список рекомендуемой литературы .....	239