

УДК 005.1
К52

Рецензенты:

Т. Л. Короткова, доктор экономических наук,
профессор Московского государственного института
электронной техники (технического университета);
Б. М. Пранов, доктор экономических наук, профессор,
заведующий кафедрой менеджмента
и информационных технологий РМАТ

Ключников А. В.

К52 Исследование систем управления [Текст] : учебное пособие для студентов заочной формы обучения специальности 080507.65 «Менеджмент организации» / А. В. Ключников ; Российская международная академия туризма. – Химки : РМАТ, 2010. – 113, [3] с.

Система управления организацией рассматривается с позиций ситуационного и системного подходов как объект исследования, характеристики которого должны изменяться в соответствии с изменениями внешней среды, целями и стратегиями организации, а также с фазой жизненного цикла организации. Уделяется внимание решению практических проблем в конкретных предметных областях управления: оптимальному распределению функций, декомпозиции целей по элементам и уровням, совершенствованию организационных структур систем управления.

Для студентов заочной формы обучения специальности «Менеджмент организации».

УДК 005.1

© Ключников А. В., 2010
© Российская международная академия туризма, 2010
© Оформление. РМАТ, 2010

Оглавление

Предисловие	5
Введение	6
Глава 1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека	9
1.1. Современная концепция менеджмента организации о необходимости исследований системы управления	9
1.2. Уровни научного познания	10
1.3. Формы научного знания	13
Контрольные вопросы	17
Глава 2. Система управления организацией как объект исследования	18
2.1. Функциональная модель организации	18
2.2. Основные характеристики состояния системы управления организацией	23
2.3. Факторы, обеспечивающие устойчивость системы управления организацией	26
2.4. Диагностика систем управления	28
Контрольные вопросы	30
Глава 3. Методология, методы и технологии исследования систем управления организацией	31
3.1. Понятие «метод»	31
3.2. Методология и методика исследования	32
3.3. Общенаучные методы исследования систем управления	34
3.4. Специализированные методы исследования систем управления	37
3.5. Понятие «технология исследования»	48
Контрольные вопросы	57

Глава 4. Технологии исследования в управлении	58
4.1. Технология исследования целей организации ...	58
4.2. Технология исследования функций звеньев управления	61
4.3. Технология исследования организационных структур управления	66
4.4. Исследования управленческих решений	76
4.5. Исследования информационных технологий внутренней среды организации	83
Контрольные вопросы	95
 Глава 5. Планирование, организация и оценка эффективности исследований систем управления	 97
5.1. Планирование исследований систем управления	97
5.2. Организация исследований систем управления .	99
5.3. Оценка экономической эффективности исследования систем управления	102
5.4. Современные подходы и принципы оценки эффективности исследований систем управления .	103
Контрольные вопросы	106
 Рекомендуемая литература	 107
 Приложения	 109
1. Вопросы к экзамену	109
2. Темы контрольных работ	112

Предисловие

Учебная дисциплина «Исследование систем управления» (ИСУ) в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом входит в качестве обязательной в программу подготовки менеджеров.

Изучение дисциплины ИСУ базируется на знаниях и умениях, полученных в процессе освоения следующих дисциплин: «Основы менеджмента», «Экономическая теория», «Управленческие решения», «Теория организации» и др.

Объектом исследования учебной дисциплины ИСУ является система управления организацией в единстве с управляемыми процессами (подготовка производства туристских услуг, продвижение услуг до потребителя, одновременное производство и потребление услуг).

Предметом конкретных частных исследований могут быть: соответствие целей организации внешней и внутренней среде; оптимальность распределения функций управления по звеньям и уровням управления; соответствие характеристик информационных потоков требованиям к управленческой информации; соответствие организационной структуры управления стратегиям фирмы; общее состояние системы управления организацией или степень ее совершенства; эффективность функционирования системы управления организацией.

Цель изучения дисциплины – формирование у студентов организационно-управленческого мышления и научного подхода к управлению.

Актуальность изучения дисциплины определяется существующей парадигмой управления, согласно которой исследование систем управления как вид деятельности в современных условиях бизнеса окончательно сформировалось в виде новой функции менеджмента.

Учебное пособие предназначено для студентов заочной формы обучения РМАТ, обучающихся по специальности «Менеджмент организации».

Введение

Система управления организацией [7, 8] представляет собой состав и соподчиненность взаимосвязанных организационных единиц и звеньев аппарата управления, выполняющих различные управленческие функции и полномочия. Другими словами, система управления – совокупность специализированных на управленческой деятельности звеньев, уровней и связей между ними.

Цель системы управления – регламентировать действия и упорядочить состав входящих в управляемый объект элементов, а также их характеристики: номенклатуру, численность работников и их распределение по функциям и уровням управления, трудовые процессы и условия труда работников, процедуры и последовательность переработки управленческой информации, распределение властных полномочий на принятие решений и т. п. Для того чтобы обеспечить эффективное функционирование самой системы управления, ее организационная структура направлена прежде всего на установление четких взаимосвязей между отдельными подразделениями предприятия и самими звеньями управления, на распределение между ними прав и ответственности, соотношение централизации и децентрализации, полномочий по принятию решений.

Звенья управления, входящие в состав системы управления, – это относительно обособленные органы (или группы людей, объединенные общими выполняемыми функциями, родственными видами деятельности): должность, отдел, подразделение, служба.

Уровни (ступени) управления – это совокупность звеньев управления, находящихся на одном горизонтальном уровне. Взаимосвязь между уровнями отражает иерархию, последовательность подчинения органов управления, отношения субординации.

Системы управления предприятиями и фирмами многообразны и специфичны. На их характер и особенности функционирования влияют объемы производственной деятельности, производственный профиль, характер выпускаемой продукции и технология ее производства, сфера деятельности предприятия, мас-

штабы заграничной деятельности, характер объединения фирмы с другими организациями, форма собственности и т. д. Например, малые туристские фирмы имеют только два уровня управления. Крупные туристские фирмы имеют в своей структуре не только функциональные и линейные звенья управления, но и координирующие и тематические звенья.

В работе [2] отмечается ряд факторов, которые лежат в основе формирования управленческих структур и определяют наличие или отсутствие звеньев системы управления, их величину и специфику. Этими факторами являются: цель управления, его функции, полномочия управления, трудоемкость функций и полномочий, объект управления, информация и техническая база.

Главным при создании организационной структуры управления являются формирование и обособление звеньев по критериям специализации и сочетание функций, объема и масштаба полномочий управления.

Как правило, структура управления носит иерархический характер, т. е. строится по возрастающим уровням, начиная с низшего звена (например, цеховых руководителей), затем переходит к руководству среднего звена (начальники отделов, лабораторий, служб) и, наконец, к руководству высшего звена (директор, президент, управляющий и т.п.). Однако в крупных корпорациях и фирмах может быть, по крайней мере, пять таких уровней: низшее звено, младшее звено, среднее звено, старшее звено и высшее звено.

Иерархическая (пирамидальная) структура, функционирующая как единое целое, представляет собой, во-первых, наиболее простую идеализированную концепцию (модель) организации, во-вторых, наглядное изображение представлений традиционной, классической школы в теории управления. Эта структура обусловлена тем, что объем полномочий и ответственности, делегированный каждому уровню и должностному лицу, «вес» стратегических решений в линейной цепи подчинения уменьшаются пропорционально удалению его от высшего звена управления (рис. В.1).

Необходимость исследования систем управления обусловлена тем, что переход человечества к новому типу цивилизации сопровождается возникновением совершенно новой ситуации, характеризующейся рядом особенностей [8].

Во-первых, среда, социально-экономические процессы и условия функционирования организаций меняются гораздо быстрее, чем возможно их теоретическое описание, обобщение и осмысление.