

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры менеджмента  
и государственного и  
муниципального управления  
Протокол № 10 от 24.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.О.09 Исследование систем управления
Направление подготовки:	38.04.02 Менеджмент
Направленность (профиль):	Стратегический маркетинг
Уровень высшего образования:	Магистратура
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук, доцент Клюев К.В.

Санкт-Петербург  
2023

**1. Цели и задачи дисциплины:***Цель освоения дисциплины:*

формирование целостных представлений о подходах, методах и формах осуществления исследований систем управления; овладение студентами практическими навыками, организации и проведения исследований систем управления.

*Задачи дисциплины:*

овладеть понятийным аппаратом в области исследования систем управления;  
приобрести навыки применения методов исследования систем управления;  
овладеть конкретными методиками проведения исследований;  
выработать навыки рациональной организации исследований.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования**

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1 Знает методы системного и критического анализа проблемных ситуаций.	Наименование категории (группы) компетенций: «Системное и критическое мышление»
	УК-1.2 Умеет применять методы системного подхода и критического анализа проблемных ситуаций при разработке стратегии действий.	
	УК-1.3 Способен разрабатывать альтернативные стратегии действий на основе критического анализа и системного подхода.	
ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления;	ОПК-1.1 Знает теоретические положения (на продвинутом уровне) в сфере экономики, организационной, инновационной и управленческой деятельности, обобщения и критического анализа практик управления.	-
	ОПК-1.2 Умеет решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе фундаментальных знаний (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщений и критического анализа практик управления.	
	ОПК-1.3 Способен использовать понятийный аппарат и теоретические положения экономической, организационной и управленческой наук, инновационные подходы, обобщения и критический анализ практик управления для успешного выполнения профессиональной деятельности.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1.1. Знает методы системного и критического анализа проблемных ситуаций.	Знать принципы использования, ограничения и допущения методов теории систем.
УК-1.2. Умеет применять методы системного подхода и критического анализа проблемных ситуаций при разработке стратегии действий.	Уметь разрабатывать конкретные предложения по результатам исследований, готовить справочно-аналитические материалы для принятия управленческих решений.
УК-1.3. Способен разрабатывать альтернативные стратегии действий на основе критического анализа и системного подхода.	Владеть навыками проведения анализа использования материальных ресурсов.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-1.1. Знает теоретические положения (на продвинутом уровне) в сфере экономики, организационной, инновационной и управленческой деятельности, обобщения и критического анализа практик управления.	Знать методы и модели теории систем и системного анализа.
ОПК-1.2. Умеет решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе фундаментальных знаний (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщений и критического анализа практик управления.	Уметь использовать методы, основы и основные приемы исследовательской деятельности; - использовать аппарат теории систем.
ОПК-1.3. Способен использовать понятийный аппарат и теоретические положения экономической, организационной и управленческой наук, инновационные подходы, обобщения и критический анализ практик управления для успешного выполнения профессиональной деятельности.	Владеть навыками оценивания ожидаемых последствий разработанной стратегии.

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-1.1 УК-1.1	ОПК-1.2 УК-1.2	ОПК-1.3 УК-1.3
1	Исследования в современном менеджменте.	УК-1 ОПК-1	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №3 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
2	Системный подход в исследовании управления.	УК-1 ОПК-1	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №3 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
3	Моделирование в системах управления.	УК-1 ОПК-1	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №3 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
4	Формализованные методы исследования систем управления.	УК-1 ОПК-1	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №3 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)
5	Имитационное моделирование систем управления.	УК-1 ОПК-1	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №3 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)
6	Экспертные методы исследования систем управления.	УК-1 ОПК-1	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №3 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

#### Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа

Тема 1: Исследования в современном менеджменте.

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека. Объект и предмет исследования. Типология исследований. Исследования в практике управления. Система управления как объект исследований. Функциональная роль исследования в развитии систем управления. Понятие и содержание методологии исследования. Диалектический подход в исследовании систем управления.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Исследования и их роль в научной и практической деятельности</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 2:</b> Системный подход в исследовании управления. Определение системы. Понятия, характеризующие строение, функционирование и развитие систем. Система и среда. Детерминизм и неопределенность. Открытые и закрытые системы. Система и время. Статические, кинематические и динамические системы. Информация и наблюдение состояния динамических систем.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Понятие о количественных методах исследования</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 3:</b> Моделирование в системах управления. Понятие модели и моделирования. Моделирование как метод познания. Историческое развитие метода моделирования. Использование моделирования при исследовании и проектировании систем управления. Разработка гипотезы и концепции исследования системы управления. Подходы к исследованию систем.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Понятие об экспериментальных исследованиях, классификация.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 4:</b> Формализованные методы исследования систем управления. Классификация формализованных методов исследования. Общие сведения о математическом моделировании. Основные подходы к построению математических моделей систем. Понятие общей динамической системы. Типовые математические схемы. Дифференциальные динамические системы. Конечные и вероятностные автомат</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Организация прогнозных исследований</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 5:</b> Имитационное моделирование систем управления. Понятие и классификация имитационных моделей. Необходимость и задачи имитационного моделирования. Способы генерации псевдослучайных чисел. Моделирование случайных факторов. Требования к программному обеспечению имитационных исследований. Инструментальные средства имитационного моделирования. Назначение, состав и структура имитационных систем.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Эффективность управленческого решения. Методы оценки эффективности управленческого решения.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 6:</b> Экспертные методы исследования систем управления. Экспертные оценки в исследовании систем управления. Общая характеристика и классификация методов экспертного оценивания. Организация и проведение экспертного оценивания. Методы оценивания компетентности экспертов.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Основные цели и задачи теории и практики экспериментальных исследований.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом</p>

*Очная форма обучения*

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего часов</b>	<b>Семестр 1</b>
Аудиторные занятия (АЗ):	48	48
Лекционные занятия (Лек)	16	16
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	32	32
Самостоятельная работа студента (СР)	55	55
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	55	55
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	53	53
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0

38.04.02 Менеджмент, направленность (профиль) "Стратегический маркетинг"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.О.09 Исследование систем управления

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2023/2024 учебного года

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 1
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Исследования в современном менеджменте.	1	2	6	0	9	6
2	Системный подход в исследовании управления.	1	2	4	0	9	4
3	Моделирование в системах управления.	1	4	6	0	9	6
4	Формализованные методы исследования систем управления.	1	2	4	0	9	4
5	Имитационное моделирование систем управления.	1	4	6	0	9	6
6	Экспертные методы исследования систем управления.	1	2	6	0	10	6
Итого:			16	32	0	55	32

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 1
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	91	91
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	91	91
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	13	13
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Исследования в современном менеджменте.	1	0	2	0	15	6
2	Системный подход в исследовании управления.	1	0	0	0	15	4
3	Моделирование в системах управления.	1	0	0	0	15	6
4	Формализованные методы исследования систем управления.	1	0	2	0	15	4
5	Имитационное моделирование систем управления.	1	2	0	0	15	6
6	Экспертные методы исследования систем управления.	1	0	2	0	16	6
Итого:			2	6	0	91	32

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 1
Аудиторные занятия (АЗ):	32	32

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 1
Лекционные занятия (Лек)	16	16
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	16	16
Самостоятельная работа студента (СР)	72	72
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	72	72
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	36	36
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Исследования в современном менеджменте.	1	2	2	0	12	6
2	Системный подход в исследовании управления.	1	2	2	0	12	4
3	Моделирование в системах управления.	1	4	4	0	12	6
4	Формализованные методы исследования систем управления.	1	2	2	0	12	4
5	Имитационное моделирование систем управления.	1	4	4	0	12	6
6	Экспертные методы исследования систем управления.	1	2	2	0	12	6
Итого:			16	16	0	72	32

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

*Основная литература:*

1. ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ 3-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов / Коротков Э. М. - Государственный университет управления (г. Москва), 2022 г. - 226 с. - ISBN 978-5-9916-7647-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/issledovanie-sistem-upravleniya-489085>

2. ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ. Учебник для вузов / Мельников В. П., Схиртладзе А. Г. - Московский авиационный институт (национальный исследовательский университет) (г. Москва), 2022 г. - 447 с. - ISBN 978-5-9916-8384-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/issledovanie-sistem-upravleniya-489003>

3. ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ. Учебное пособие для вузов / Крылатков П. П., Кузнецова Е. Ю., Фоминых С. И. - Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина (г. Екатеринбург), 2022 г. - 127 с. - ISBN 978-5-534-08367-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/issledovanie-sistem-upravleniya-493459>

*Дополнительная литература:*

1. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ БИЗНЕСА. Учебник и практикум для вузов / Одинцов Б. Е. - Финансовый университет при Правительстве РФ (г. Москва), 2022 г. - 206 с. - ISBN 978-5-534-01052-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/>

---

informacionnyye-sistemy-upravleniya-effektivnostyu-biznesa-489187

2. СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ. Учебник и практикум для вузов / Под общ. ред. Кузнецова В.В. - Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 270 с. - ISBN 978-5-9916-8591-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/sistemnyu-analiz-490660>

3. СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ В МЕНЕДЖМЕНТЕ. Учебник для вузов / Прокофьева Т. А., Челноков В. В. - Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева (г. Москва), 2022 г. - 313 с. - ISBN 978-5-534-10451-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/sistemnyu-analiz-v-menedzhmente-495119>

#### **6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

#### **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. iBooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [arh.naicon.ru](http://arh.naicon.ru). - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный

9. Экономический портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://institutiones.com>. - Текст: электронный

10. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный

11. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный

12. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

13. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

14. Executive.ru: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный

15. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://mintrud.gov.ru>. - Текст: электронный

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенные специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

## 9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее	61-73	74-90	91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет	Зачет		



Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

### 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

#### Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1

**Кейс-задача.** По описанной ниже ситуации разработайте план маркетингового исследования по следующим разделам:

- формулировка проблемы и выбор направления маркетингового исследования;
- определение цели и задач исследования;
- отбор источников информации;
- выбор методов сбора первичной информации;
- программируемый результат исследования.

ПАО «Нептун» существует на рынке 2 года и специализируется на продаже бассейнов различных размеров и форм и оборудования и аксессуаров для саун французского и канадского производства. Для этих целей арендуется павильон в одном из торговых центров города, где представлен один образец бассейна (больше не позволяют площади) и сопутствующие для него товары (различные фильтры для воды, агрегат для очистки дна и стенок резервуара, устройства для нагрева воды и т.д.) и оборудование для саун. Основную информацию о внешнем виде, качестве, устройстве, технических характеристиках, установке, цене, преимуществах данного производителя можно получить из многочисленных буклетов, рекламных проспектов и у продавцов консультантов. С целью привлечения покупателей на протяжении 2 лет давали рекламные блоки в ежемесячном строительном журнале, участвовали в ярмарках и выставках. Но все эти мероприятия не дали желаемого результата. Хотя у конкурентов объем продаж на аналогичную продукцию при таких же ценах (за исключением отечественных аналогов) значительно больше. Возникает вопросы: «Почему?» и «Что делать?»

Проанализируйте сложившуюся ситуацию, дайте свои рекомендации, обоснуйте их. Наметьте план действий и определите цели исследования. На что в первую очередь, на ваш взгляд, необходимо обратить внимание.

#### Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2

**Кейс-задача.** Параметрическое исследование и факторный анализ систем управления.

Цель работы: Определение факторов, влияющих на динамику параметров функционирования систем управления.

Выполните следующие задания:

1. Выявите факторы, влияющие на систему управления предприятием, и определите, какие параметры деятельности предприятия изменяются под влиянием данных факторов.
2. Предложите механизмы в управлении предприятием с целью предотвращения негативного

влияния внешней и внутренней среды на деятельность хозяйствующего субъекта.

**Кейс-задание.** Рационализация структуры управления.

В организации при реализации проекта принимают участие: менеджер проекта, заказчик, отделы компании, подрядчики. Организационная структура компании линейно-функциональная. Каждый сотрудник находится под началом своего функционального руководителя. Проектный отдел попадает под руководство менеджера проекта, а также под руководство самого руководителя компании. Зачастую менеджер проекта является и инженером проекта. В организации не существует практики создания команды проекта, которая четко знает свои обязанности и полномочия. Не имеется общего представления, что все работают в одной «цепи», каждое звено несет ответственность за качество и своевременность выполненных работ. Поэтому для успешной реализации проекта менеджеру самому требуется:

- определять стоимость материалов, сроки и график выполнения работ (зачастую это берется из головы);
- подавать заявку начальнику снабжения для заказа материалов и оборудования, где необходимо указывать точное наименование, размеры, количество материалов и оборудования;
- делать авторский надзор, т.е. контролировать ход и объемы выполнения работ, вместо начальника производственно-технического отдела.

Менеджер проекта отвечает за соблюдение сроков исполнения бюджета и качество проекта. Однако он не распоряжается бюджетом проекта, но имеет полномочия мотивировать сотрудников за результат работы. Бюджетом проекта распоряжается финансовый отдел.

Для совершенствования планирования было приобретено программное обеспечение по управлению проектами. Однако все работали формально в разработке общей информационной базы. Никто не верит в успех реализации компьютерной модели проекта.

*Основные проблемы предприятия:*

- 1) задержка исполнения заказов (чем дольше длится заказ, тем меньше прибыли получает исполнитель);
- 2) существует риск не подписания актов выполненных работ по причинам:
  - начальник стройки не принимает фактический объем выполненных работ;
  - бухгалтерия не делает сверку по финансовым отчетам;
  - начальник службы снабжения не отвечает за сроки и качество поставки оборудования;
- 3) имеет место неудовлетворенность заказчика качеством и сроками выполнения работ;
- 4) не существует практики создания резерва расходных материалов, из-за этого возникают простои в работе;
- 5) имеют место нарушения в трудовой дисциплине, прослеживается повышение текучести специалистов в проектных отделах;
- 6) в системе мотивации персонала не учтена ответственность за нарушение в работе при выполнении отдельных операций проекта.

**Задание:**

1. Предложите и обоснуйте комплекс управленческих решений по изменению вертикальных и горизонтальных связей в организации для повышения ответственности руководителей среднего звена; выделите внутренние риски и угрозы, которые могут возникнуть при проведении предлагаемых изменений.
2. Предложите свой вариант функционального разделения труда по основным должностям.

**Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №3**

**Кейс-задача. Моделирование управленческих ситуаций.**

**Цель практического занятия:** приобретение навыков использования метода моделирования в исследовании систем управления.

**Темы для повторения:**

Моделирование как метод исследования систем управления.

**Ключевые термины:**

## Моделирование.

Модель.

Виды моделей: знаковые, интуитивные, физические, аналоговые.

Имитационное моделирование.

Деловая игра как разновидность модели.

### **Исходная информация.**

Региональная фирма «Уран-компьютер» известна на местном рынке в течение 10 лет благодаря высокоэффективной сборке и реализации компьютерной техники. Директор Петр Ивлиев считает, что залогом успеха фирмы являются своевременные поставки качественных комплектующих. В настоящее время у фирмы 3 поставщика.

1. ПАО «Мегахит» находится в Москве и отличается большими объемами реализуемых партий и хорошим ассортиментом товаров. Компания обеспечивает самые низкие цены, но совершенно не желает проявлять гибкость ни в каких вопросах. В то же время этот поставщик всегда заблаговременно предоставляет всю необходимую коммерческую информацию (о новых марках, об изменениях на рынке компьютеров и т.д.).

2. ООО «Профит», также расположенный в Москве, не такой крупный и потому занимается также поставками мелких партий, скомплектованных под конкретного заказчика. Его изделия проходят предварительный контроль, и проблем с качеством продукции практически не бывает.

3. ИП «Иванежкин» работает на местном рынке и отличается скромными объемами продаж. Качество его товара оставляет желать лучшего, но сроки поставки он обеспечивает самые короткие. К тому же часто он готов взять на себя доставку необходимых комплектующих. К достоинствам данного поставщика можно отнести и его готовность оказать как консультативную, так и техническую поддержку своим покупателям.

Гарантийные сроки на аналогичные товары у всех трех поставщиков одинаковые. Начальник отдела снабжения Дмитрий Ротанов предпочитает второго поставщика. Недавно у директора состоялся разговор с Дмитрием. Директор заявил, что поставщика надо выбирать «по критериям» и предложил построить модель, по результатам исследования которой определить, совпадает ли его выбор с выбором по модели.

### **Задание:**

Постройте модель выбора поставщика, используя следующие критерии: сроки поставки, качество комплектующих, цены, гарантии, послепродажное обслуживание, информирование, доставка товара, объемы поставок, полнота ассортимента, стабильность.

Для этого выберите 5 наиболее важных, с вашей точки зрения, критериев. Присвойте им «вес» так, чтобы в сумме веса всех пяти критериев дали 1. Проставьте оценки для всех поставщиков по выбранным критериям. Максимальная средневзвешенная оценка укажет на лучшего поставщика.

### **Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1**

Дискуссия по следующим вопросам:

1. Что понимается под исследование систем управления? Какие виды исследований вы знаете?
2. Какова последовательность этапов проведения исследований?
3. Почему исследование систем управления является составной частью менеджмента организации?
4. Какие требования предъявляются к системе управления как объекту исследования?
5. Какие характеристики процесса управления подлежат исследованию?
6. Дайте определение системного анализа.
7. Какие работы должны выполняться при проведении анализа организации?
8. Как исследуются факторы, способствующие достижению целей организации и препятствующие их достижению?

9. Какие специалисты должны входить в состав группы по проведению анализа?

10. Каковы основные подходы в системном анализе?

**Дискуссия по следующим вопросам:**

1. Дайте классификацию методов исследования систем управления.
2. Каков состав экспертных методов исследования и в каких случаях они применяются?
3. В чем сущность метода «Дельфи»?
4. В чем сущность и особенности методов формализованного представления систем?
5. Дайте краткую характеристику комплексированных методов исследования.
6. Имитационное динамическое моделирование.
7. Опишите метод «дерево целей».
8. Раскройте цели и сущность социологических исследований.
9. В каких основных сферах и с какой целью применяется метод тестирования?
10. В чем сущность и особенности методов исследования информационных потоков?

**Дискуссия по следующим вопросам:**

1. Дайте классификацию методов исследования систем управления.
2. Каков состав экспертных методов исследования и в каких случаях они применяются?
3. В чем сущность и особенности методов формализованного представления систем?
4. Дайте краткую характеристику комплексированных методов исследования.
5. Раскройте цели и сущность социологических исследований.
6. В каких основных сферах и с какой целью применяется метод тестирования?
7. В чем сущность и особенности методов исследования информационных потоков?

**Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2**

**Темы эссе по дисциплине «Исследование систем управления».**

1. Исследование и выбор стратегических позиций организации.
2. Исследование системы качества.
3. Исследование процессов управления маркетингом.
4. Исследование подсистемы поставок продукции.
5. Исследование подсистемы регулирования затрат и управления ресурсами.
6. Исследование стратегии и тенденций развития организации.
7. Исследование подсистемы управления социальным развитием коллектива организации.
8. Исследование подсистемы управления охраной окружающей среды.
9. Исследование организации основного производства.
10. Исследование финансовой деятельности.
11. Исследование внешнеэкономических связей.
12. Исследование управления персоналом.
13. Исследование системы подготовки и переподготовки персонала.
14. Исследование функций управления как элемента СУ.
15. Исследование деятельности по продвижению товаров на рынки сбыта.
16. Исследование организационной структуры управления
17. Исследование подсистемы информационного обеспечения.
18. Исследование подсистемы технического обеспечения СУ.
19. Исследование кадрового обеспечения СУ.
20. Исследование психологического климата в организации.
21. Исследование технологии управления как элемента СУ
22. Исследование подсистемы делопроизводственного обеспечения СУ.
23. Исследование организации и ведения нормирования в СУ.
24. Исследование подсистемы правового обеспечения СУ.
25. Исследование рисков при принятии управленческих решений.

26. Исследование инновационного потенциала организации.
27. Исследование процессов управления конкурентоспособностью организации.
28. Исследование инвестиционного потенциала организации.
29. Исследование системы управления рисками.
30. Исследование инвестиционного климата в организации.
31. Исследование коммуникационных проблем системы управления.
32. Исследование системы управления коммерческой деятельностью.
33. Исследование системы управления рекламной деятельностью.
34. Исследование системы управленческого контроля на предприятии
35. Исследование критериев и показателей эффективности управления.
36. Исследование системы оценки аппарата управления предприятием.

## **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

## **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет**

### **Примерный перечень теоретических вопросов к зачету**

1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности.
2. Объект и предмет исследования систем управления. Гипотеза, цель и задачи исследования.
3. Общая характеристика структуры системы управления.
4. Основные понятия теории систем.
5. Классификация систем.
6. Сложность систем. Различные подходы к понятию сложности.
7. Синтез сложных систем.
8. Закономерности систем. Целостность.
9. Закономерности систем. Иерархичность.
10. Закономерности систем. Закономерность целеобразования.
11. Классификация методов описания систем. Понятие о качественных методах.
12. Методы типа «мозговой атаки».
13. Методы типа сценариев.
14. Методы типа «Дельфи».
15. Морфологические методы.
16. Понятие о количественных методах исследования.
17. Экспертиза. Виды экспертных оценок.
18. Процедуры экспертного оценивания.
19. Проблема компетентности экспертов.
20. Анализ экспертных оценок.
21. Метод анализа иерархий.
22. Кибернетический подход к исследованию систем управления.
23. Понятие об экспериментальных исследованиях, классификация.
24. Основные цели и задачи теории и практики экспериментальных исследований.
25. Диагностика процессов и систем управления.
26. Прогнозные исследования: сущность и классификация.
27. Методологические основы прогнозирования.
28. Организация прогнозных исследований.
29. Прогнозные исследования на уровне государства и регионов.
30. Интуиция: понятие, виды, роль в исследовании. Интуитивный поиск и его виды.

31. Процесс поиска и разработки решения. Специфика процесса реализации решения.
32. Организационная структура управления: понятия, основные элементы и виды.
33. Эвристические методы принятия управленческих решений.
34. Традиционные способы принятия решения и методы психологической активации.
35. Этапы принятия рациональных решений. Феномен расхождения нормативного и реального процессов принятия решений.
36. Факторы, влияющие на процесс принятия решений.
37. Эффективность управленческого решения. Методы оценки эффективности управленческого решения.
38. Уровни принятия управленческих решений. Понятие профессионализм менеджера.

### **Примерный перечень практических заданий к зачету**

#### **Задание 1. Составление конспекта статьи управленческой тематики.**

Цель практического занятия: приобретение навыков работы со статьями.

На практическое занятие студенты приносят (преподаватель предоставляет) статью управленческой тематики (на выбор). Рекомендуется использовать статьи из таких журналов, как «Секрет фирмы», «Компания», «Бизнес», «Деньги», «Управление компанией», «Генеральный директор» и т.д.

Конспект – универсальная форма анализа содержания статей. Он объединяет все другие формы: план, тезисы, резюме. К составным элементам конспекта относят:

- план источника информации;
- изложение основных мыслей источника;
- оценочные характеристики основных положений источника тем, кто конспектирует.

В тексте конспекта уместны цитаты, схемы, таблицы, доказательства. Желательно составление справочного словарика категорий и терминов, используемых в источнике.

Конспект не должен быть чрезмерным по объему, т.к. конспектирование – это не тиражирование источника, а краткое творческое его осмысление. Логическим завершением конспекта являются структурно-логические схемы.

#### **Задание.**

1. Внимательно изучить содержание статьи.
2. Представить план статьи с краткими тезисами.
3. Высказать собственную оценку (отразить актуальность, новизну, практическую значимость статьи и т.д.).
4. Составить структурно-логическую схему статьи.
5. Дать библиографическое описание статьи.

#### **Задание 2.**

Методологической основой исследования систем управления служит системный подход, представляющий собой направление научного познания и социальной практики, главное содержание которого состоит в рассмотрении объектов как систем. Он ориентирует исследование на раскрытие целостности объекта, выявление многообразных типов связей в нем и сведение их в единую теоретическую картину.

*Какие основные процессы исследования составляют, на Ваш взгляд, основу системного подхода? Дайте им характеристику.*

#### **Задание 3.**

Под анализом обычно понимается процесс исследования системы управления, основанный на

38.04.02 Менеджмент, направленность (профиль) "Стратегический маркетинг"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.О.09 Исследование систем управления

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2023/2024 учебного года

---

ее декомпозиции с последующим определением статических и динамических характеристик составляющих элементов, рассматриваемых во взаимосвязи с другими элементами системы и окружающей средой.

*Проанализируйте возможность и необходимость изменения системы управления, которые целесообразно провести на предприятии. Свой вывод аргументируйте.*