

УДК 005.1(075.8)  
ББК 60.80я73  
М71

Р е ц е н з е н т ы:

Засл. деятель науки РФ, д-р экон. наук, проф. *А.Я. Кибанов*  
(Государственный университет управления);  
канд. техн. наук, акад. Академии проблем качества РФ *А.Г. Зекунов*  
(Академия стандартизации, метрологии и сертификации)

Главный редактор издательства *Н.Д. Эриашвили*,  
кандидат юридических наук, доктор экономических наук, профессор,  
лауреат премии Правительства РФ в области науки и техники

**Мишин В.М.**

**М71** Исследование систем управления: Учебник для вузов. —  
2-изд., стереотип. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 527 с. —  
(Серия «Профессиональный учебник: Менеджмент»).

ISBN 978-5-238-01205-6

Дается характеристика систем управления как объектов исследования. Рассматриваются основы методологии, методики и практики их исследования, включающие базовые методологические подходы и положения, принципы, методы, вопросы планирования, организации, методики и практики проведения исследования систем управления; уделяется внимание решению исследовательских проблем в ряде подсистем систем управления.

Для студентов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» всех специализаций, слушателей системы повышения квалификации и послевузовского образования, аспирантов, специализирующихся в области управления, а также для широкого круга специалистов и менеджеров, участвующих в исследовании, преобразовании и развитии систем управления.

**ББК 60.80я73**

ISBN 978-5-238-01205-6

© В.М. Мишин, 2003, 2005  
© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 2005  
Принадлежит исключительное право на использование и распространение издания.  
Воспроизведение всей книги или любой ее части любыми средствами или в какой-либо форме, в том числе в Интернет-сети, запрещается без письменного разрешения издательства.

# Оглавление

---

<b>Введение</b>	<b>7</b>
<b>Условные сокращения</b>	<b>11</b>
<b>РАЗДЕЛ I. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ</b>	<b>13</b>
<b>Глава 1. Системы управления как объект исследования</b>	<b>14</b>
1.1. Исследования и их роль в научной и практической деятельности	14
1.2. Место систем управления в организациях	20
1.3. Принципы построения и функционирования систем управления	37
1.4. Состав и характеристика элементов и подсистем системы управления. Объекты исследования	48
<b>Глава 2. Основные методологические положения исследования систем управления</b>	<b>68</b>
2.1. Общие положения методологии исследования систем управления	68
2.2. Принципы исследования	74
2.3. Классификация и состав методов исследования	79
2.4. Концепция и разработка гипотезы исследования систем управления	86
<b>Глава 3. Методологические подходы к исследованию систем управления</b>	<b>94</b>
3.1. Диалектический подход к исследованию	94
3.2. Процессный подход к исследованию	96
3.3. Ситуационный подход к исследованию	98
3.4. Функциональный подход к исследованию	100
3.5. Рефлексивный подход к исследованию	101
3.6. Системный подход к исследованию	106
<b>Глава 4. Теоретические методы исследования систем управления</b>	<b>113</b>
4.1. Основные базовые методы	113
4.2. Метод линейного программирования	116
4.3. Метод точечной интерполяции	119
4.4. Метод Монте-Карло (статистических испытаний)	121
4.5. Графические методы	122

<b>Глава 5. Логико-интуитивные методы исследования систем управления</b>	<b>135</b>
5.1. Основные положения методов	135
5.2. Экспертные методы исследования систем управления	142
5.3. Метод тестирования	162
5.4. Метод «дерева» целей	167
5.5. Метод <i>ССБУ (SWOT)</i> -анализа	173
5.6. Матричный метод Бостонской консультативной группы	179
5.7. Методы творческих совещаний	185
<b>Глава 6. Эмпирические методы исследования систем управления</b>	<b>200</b>
6.1. Сущность основных базовых методов	200
6.2. Методы наблюдения	202
6.3. Метод изучения документации	205
6.4. Метод сравнения	214
6.5. Метод измерений	215
6.6. Метод эксперимента	217
<b>Глава 7. Комплексно-комбинированные методы исследования систем управления</b>	<b>221</b>
7.1. Сущность основных базовых методов	221
7.2. Методы системного анализа и синтеза	225
7.3. Методы факторного и корреляционного анализа	233
7.4. Метод функционально-стоимостного анализа	250
7.5. Параметрический метод	280
7.6. Квалиметрические методы	280
7.7. Аудит как метод исследования	294
<b>Глава 8. Требования к менеджерам исследовательского типа</b>	<b>306</b>
8.1. Роль и принципы поведения менеджеров при проведении исследования систем управления	306
8.2. Основные требования к менеджерам исследовательского типа	311
<b>Глава 9. Научная и практическая эффективность исследования систем управления</b>	<b>321</b>
9.1. Оценка уровня качества исследования	321
9.2. Общие методологические подходы и принципы определения эффективности	325
9.3. Виды и основные источники эффектов	329

<b>РАЗДЕЛ II. МЕТОДИКА И ПРАКТИКА</b>	<b>337</b>
<b>ИССЛЕДОВАНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ</b>	
<b>Глава 10. Планирование процесса исследования систем управления</b>	<b>338</b>
10.1. Основные положения процесса планирования исследования систем управления	338
10.2. Основные положения бизнес-плана исследования систем управления	342
10.3. Содержание разделов бизнес-плана исследования систем управления	345
10.4. Организация разработки и оформление бизнес-плана исследования систем управления	362
<b>Глава 11. Организация процесса исследования систем управления</b>	<b>368</b>
11.1. Формы организации исследования систем управления	368
11.2. Консультирование как форма организации процесса исследования систем управления	372
11.3. Состав стадий и этапов исследования систем управления	377
11.4. Состав и особенности работ на основных этапах исследования систем управления	379
11.5. Источники получения информации для исследования систем управления	401
11.6. Методы, используемые на каждой из стадий исследования систем управления	404
11.7. Заключение договора на проведение прикладного исследования системы управления	410
<b>Глава 12. Исследование процедур управления</b>	<b>414</b>
12.1. Характеристика процедур управления	414
12.2. Основные положения исследования процедур управления	425
<b>Глава 13. Диагностика систем управления</b>	<b>427</b>
13.1. Основные понятия по диагностике систем управления	427
13.2. Методика диагностики систем управления	434

<b>Глава 14. Социологические исследования систем управления и исследование управления посредством социально-экономического экспериментирования</b>	<b>439</b>
14.1. Социологические исследования систем управления	439
14.2. Исследование управления посредством социально-экономического экспериментирования	446
<b>Глава 15. Исследование целевых подсистем систем управления (на примере исследования системы управления качеством)</b>	<b>451</b>
15.1. Общие положения исследования целевой системы управления качеством	451
15.2. Подготовительная стадия исследования системы управления качеством	454
15.3. Исследовательско-проектная стадия исследования системы управления качества	465
15.4. Стадия реализации (внедрения) и результатов исследования и совершенствования организационного проекта системы управления качеством	469
15.5. Исследование документационного обеспечения системы управления качеством	474
<b>Глава 16. Оформление отчета об исследовании систем управления</b>	<b>488</b>
16.1. Общие положения по оформлению отчета	488
16.2. Структура и требования к содержанию отчета	490
16.3. Правила технического оформления отчета	499
16.4. Основные вопросы подготовки отзывов на отчеты о научно-исследовательской работы	504
<b>Приложения</b>	<b>507</b>
Приложение 1. Пример теста по учебной дисциплине «Исследование систем управления»	507
Приложение 2. Примерный состав вопросов обоснования экспресс-методом целесообразности проведения прикладного исследования системы управления (на примере системы управления промышленным предприятием)	512
<b>Словарь</b>	<b>515</b>
<b>Библиографический список</b>	<b>526</b>