

Федеральное агентство по образованию  
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГОУВПО «АмГУ»

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой ЭиМО

\_\_\_\_\_ В.З.Григорьева

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2007г.

ОСНОВЫ НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

для специальностей

080502 «Экономика и управление на предприятии»

080507 «Менеджмент организации»

Составитель: Рыбакова Л.В., доцент, канд. техн. наук

Благовещенск

2007 г.

Печатается по решению  
редакционно-издательского совета  
экономического факультета  
Амурского государственного  
университета

Л.В.Рыбакова

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Основы научных исследований» для студентов очной и заочной форм обучения

специальностей 080502 «Экономика и управление на предприятии»  
080507 «Менеджмент организации»

- Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. – 38 с.

Учебно-методические рекомендации ориентированы на оказание помощи студентам очной и заочной форм обучения по специальностям 080502 «Экономика и управление на предприятии», 080705 «Менеджмент организации» для формирования специальных знаний об основах научных исследований и применений полученных знаний в курсовом и дипломном проектировании.

## СОДЕРЖАНИЕ

### 1. Рабочая программа

Наименование тем, их содержание, объем лекционного материала

Практические занятия

Самостоятельная работа студентов

Темы исследовательских работ для студентов дневного обучения

Перечень и формы контроля знаний

Контрольные вопросы по курсу

Список вопросов для зачета

Темы контрольных работ для студентов заочной формы обучения

Учебно-методический материал по дисциплине

### 2. Примерные варианты анкет для сбора первичной информации

### 3. Примерная структура доклада на защите работы

Федеральное агентство по образованию РФ  
Государственное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования  
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
(ГОУВПО «АмГУ »)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
Е.С.Астапова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«ОСНОВЫ НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ»**

для специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии»  
080507 «Менеджмент организации»

	080502 з/о	080502 д/о	080507 д/о
Курс	5	4	4
Семестр	10	8	8
Лекции	10		
Практические занятия	6	16	16
Контрольная работа	10 семестр		
Зачет	10 семестр	8 семестр	8 семестр
Самостоятельная работа		206	158
Всего часов		222	174

Составитель: Рыбакова Л.В., доцент, канд. техн. наук  
Факультет Экономический  
Кафедра «Экономики и менеджмента организации»

2007 г.

Рабочая программа составлена на основании авторских разработок

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Э и МО

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. протокол №

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ В.З. Григорьева

Рабочая программа одобрена на заседании УМС по специальности

06.10 (06.11) « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. протокол №

Председатель \_\_\_\_\_

(подпись, И.О.Ф.)

СОГЛАСОВАНО

Начальник УМУ

Г.Н. Торопчина

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

СОГЛАСОВАНО

председатель УМС факультета

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

СОГЛАСОВАНО

Заведующий выпускающей кафедрой

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

# 1 Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

## 1.1. Цель преподавания дисциплины

- достижение понимания научного подхода при изучении целостных организационных управленческих структур.

1.2. Задачи изучения данной дисциплины состоят в усвоении принципов, методов и логического аппарата научного исследования

применительно к описанию, изучению и объяснению функционирования и развития экономических систем управления.

1.3. Перечень дисциплин с указанием разделов, знание которых необходимо для изучения данной дисциплины: Для изучения данной дисциплины и применения полученных знаний на практике необходимо знание всех предыдущих дисциплин учебного плана

1.4. Основные умения и навыки, которыми должны овладеть студенты после изучения предмета.

- овладеть основами научных исследований к изучению процессов управления;

- выделять существенные стороны и свойства, изучаемых объектов и на этой основе формировать цели и задачи исследования.

- разрабатывать методику исследования по конкретной проблеме с целью подготовки к курсовому и дипломному проектированию.

- обрабатывать и оформлять результаты исследования

## 2. Содержание дисциплины

2.1. Наименование тем, их содержание, объем лекционного материала (для заочного обучения)

ТЕМА 1. Основные понятия научных исследований. Классификация научных исследований - 1 час

Характеристика курса, его содержание. Актуальность исследования. Исследования в профессиональной деятельности экономиста и управленца.

Научные исследования. Цель научных исследований. Объект научных исследований. Предмет научных исследований. Классификация научных исследований: по видам связи с общественным производством, по целевому назначению, по источникам финансирования.

Понятия, определяющие структуру системы: система, элементы, связь, цель. Примеры систем. Особенности исследования систем. Структура системы, внешняя среда, внутренняя среда системы. Характеристика других понятий научных исследований: измерение, шкалы измерения, их типология.

ТЕМА 2. Принципы научных исследований. - 1 час

Принципы: целеустремленность, целенаправленность, системность, объективность, соблюдение правовых норм, развитие и движение, научность, проверяемость практикой, взаимодействие, оптимальность. Простота, автономность адаптивность, ответственность и другие.

ТЕМА 3. Моделирование в научных исследованиях - 1 час

Понятие и назначение моделей. Этапы построения моделей. Требования к моделированию. Классификация моделей. Области применения моделей каждого типа. Характеристика моделей систем: цель функционирования, сложность, целостность, неопределенность, адаптивность, другие.

Логика и уровни научных исследований Логика исследования. Уровни исследования: описание, классификация, объяснение. Три вида описания: интуитивно-содержательное, кибернетическое, математическое.

ТЕМА 4. Метод, методика, методология научных исследований - 2 часа  
Методология научных исследований. Сущность и описание методологий исследования. Методика, метод исследования. Основные составляющие исследований. Сущность методики исследования сложных систем, разрабатываемой в каждом исследовании, включающей определенную последовательность этапов исследования с рекомендованными для каждого этапа методами исследований.

Методы: факторный анализ, корреляционный анализ, функционально-стоимостной анализ, социологические методы исследования, тестирование, метод экспертных оценок. Основные правила и этапы исследования. Назначение и особенности применения методов.

ТЕМА 5. Общенаучные методы исследований – 2 часа.

Выбор методов в зависимости от степени формализации системы. Общенаучные методы системных исследований: гипотетический, исторический, сравнение, наблюдение, эксперимент, абстрагирование, аналогия, синтез, анализ, другие. Математические методы исследований: графические, балансовые, факторный анализ, функционально-стоимостной анализ, экономико-математические методы.

Методы интуитивного поиска в научных исследованиях. Разнообразие методов творческого поиска решений в исследовании проблем. Интуиция в деятельности человека. Стратегия интуитивного поиска в исследовательской деятельности. Метод мозгового штурма. Метод синектики в исследовании управления..

Классификация методов по уровням научного познания: эмпирический, теоретический, метатеоретический уровни.

ТЕМА 6. Системный анализ как основной метод научных исследований



- 1 час

Общая характеристика методологии системного анализа. Основные нормы системного анализа как базового метода научных исследований. Система управления как объект научных исследований. Понятие системы управления. Цель системы управления. Принципы построения систем управления. Принцип иерархичности. Обратной связи..

ТЕМА 7. Научные исследования в дипломном проектировании – 2 часа

Общая концепция дипломного проекта. Цели и задачи дипломного проектирования. методическое обеспечение дипломного проектирования. Структура и содержание дипломного проекта. Методика исследования в дипломном проектировании. Основные методы сбора и обработки информации. Требования к оформлению результатов исследования в дипломном проектировании.

Итого – 10 часов

2.2. Практические и семинарские занятия для заочной формы обучения

1. Вводное занятие. Знакомство с литературой. Выдача домашнего задания по работе с литературой, задания по самостоятельной исследовательской работе . Информационное обеспечение исследований  
Объект и предмет исследований: ситуации, процессы, проблемы, система управления - 2 часа

2. Разработка гипотезы исследования . Выбор методов исследования - 2 часа

3. Экспертные методы исследования. Социологические исследования систем управления, анкетирование как метод исследования - 2 часа

Всего -6 часов

## Практические занятия для дневной формы обучения

1. Вводное занятие. Знакомство с литературой. Выдача домашнего задания по работе с литературой, задания по самостоятельной исследовательской работе 2 часа.

2. Информационное обеспечение исследований в исследовательской работе, курсовом и дипломном проектировании - 2 часа

3. Объект и предмет исследований: ситуации, процессы, система управления, выявление проблемы - 2 часа

4. Моделирование в научных исследованиях. Разработка классификации моделей, применяемых в научных исследованиях - 2 часа)

5. Разработка гипотезы исследования. Выбор методов исследования. Факторы, определяющие эффективность научных исследований - 2 часа

6. Экспертные методы исследования, анкетирование и тестирование как метод исследования. Разработка анкеты.

7. Обработка результатов экспертного опроса - 2 часа

8. Оформление результатов исследования и представление доклада, защита отчета о результатах исследовательской работы - 2 часа

Всего 16 час

### 2.3. Самостоятельная работа студентов

Студенты выполняют задания для самостоятельной работы, представленные в итоге индивидуальной исследовательской работой

Выполнение индивидуальной исследовательской работы способствует углублению знаний студентов по методике системного анализа, прививает навыки поиска специальной литературы, ее анализа, проведения анализа, способствует формированию системного мышления, а также учит правильному оформлению научно-исследовательской работы.

Ниже представлены задание для самостоятельной работы и примерный список тем исследовательских работ. Студент может выбрать иную тему,

согласовав ее с преподавателем.

## ТЕМЫ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ РАБОТ ПО КУРСУ

### «ОСНОВЫ НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ»

для студентов дневной формы обучения

1. Исследование политики ценообразования на предприятии
2. Пути снижения себестоимости продукции предприятия
3. Состояние и перспективы использования трудовых ресурсов предприятия
4. Исследование системы оплаты труда на предприятии
5. Исследование трудового потенциала персонала предприятия
6. Оценка состояния основных фондов организации
7. Анализ затрат на производство и реализацию продукции
8. Исследование финансового состояния предприятия
9. Оптимизация ассортимента выпускаемой продукции
10. Исследование внешнеэкономической деятельности предприятия
11. Исследование коммерческой деятельности предприятия
12. Исследование конкурентоспособности предприятия
13. Исследование конкурентоспособности продукции
14. Исследование конкурентоспособности персонала
15. Эффективность использования трудовых ресурсов предприятия
16. Исследование системы нормирования запасов
17. совершенствование производственной структуры предприятия
18. Формирование политики управления денежными активами
19. Формирование плана развития предприятия
20. Планирование снижения себестоимости продукции
21. Пути повышения эффективности основного производства
22. Планирование социального развития коллектива
23. Оптимизация обслуживающих производств
24. Планирование технического развития предприятия
25. Пути повышения результативности хозяйственной деятельности

26. исследование технологий разработки управленческих решений в организации
27. Исследование организации исполнения управленческих решений
28. исследование организационной структуры предприятия
29. Исследование механизма корпоративного управления в организации
30. Исследование технологий управления организацией
31. Анализ структуры управления предприятием
32. Исследование инновационного потенциала организации
33. Исследование системы управления качеством
34. Исследование кредитной политики предприятия
35. Исследование финансовой устойчивости предприятия
36. Анализ распределения и использования прибыли
37. Исследование механизма формирования дохода предприятия
38. Исследование структуры капитала организации
39. Оценка эффективности инвестиционной деятельности
40. Анализ эффективности проектов капитальных вложений
41. исследование механизма принятия решений по инвестициям
42. Проблемы эффективного инвестирования и пути их решения
43. Оптимизация налоговых выплат коммерческой организации
44. Исследование налогового планирования предприятия
45. Исследование взаимосвязи между развитием налогообложения и поведения предприятия
46. Анализ системы управления персоналом
47. Совершенствование системы мотивации персонала
48. Проблемы стимулирования персонала и их решение
49. Анализ квалификации персонала организации
50. Анализ системы аттестации персонала
51. Анализ распределения и трудоемкости функций в системе управления организацией
52. Исследование социальных процессов в организации
53. Исследование психологических аспектов эффективного

взаимодействия руководителя и подчиненного

54. Исследование конфликтных ситуаций в организации
55. Самоменеджмент руководителя как фактор повышения эффективности
56. Оценка и анализ организационной культуры в организации
57. Исследование маркетинговой политики предприятия
58. Исследование структуры и деятельности маркетинговой службы в организации
59. Исследование механизма принятия решений по ценообразованию
60. Изучение рынка и обоснование мероприятий по стимулированию сбыта
61. Оценка эффективности рекламной деятельности предприятия
62. Исследование производственного потенциала предприятия
63. Оценка эффективности управления производством
64. Пути улучшения использования производственной мощности предприятия
65. Управление затратами на предприятии
66. Исследование системы контроля в организации
67. Исследование информационного обеспечения управления организацией
68. Информационно-методическое обеспечение деятельности отделов организации
69. Информационная база учетно-аналитической деятельности предприятия
70. Исследование проблемы (наименование проблемы) в организации
71. Другие темы по согласованию с преподавателем

Исследовательская работа включает введение, несколько основных разделов, заключение, список использованных источников и приложения.

В введении следует указать актуальность темы или исследуемой проблемы, свой подход к ее исследованию.

Основная часть работы представляет собой исследование какой-либо

проблемы в системе менеджмента конкретной организации. Цель исследования – выявить проблему и определить причины данной проблемы с позиций системного анализа. Методика системного анализа предполагает определение цели исследования, описание исследуемой проблемы, эталонного и фактического состояния, исследование системы общенаучными методами исследования. В работе следует применять все известные, а также общенаучные методы, как гипотетически, исторически, сравнения, наблюдения, абстрагирование, моделирование, анализа и синтеза и другие методы.

В заключении следует указать насколько удалось достичь поставленной в введении цели, применение каких методов исследования оказалось наиболее эффективным в данном исследовании.

## 2.4 Перечень и формы контроля знаний

Текущий контроль осуществляется в идее опроса на лекциях, практических занятиях, при работе со студентами во время консультаций по самостоятельной работе студентов. Выполнение самостоятельной работы является также формой контроля знаний студентов.

В заключении отчета по самостоятельной исследовательской работе студент должен сделать самооценку своей исследовательской работе.

Защита отчета по самостоятельной исследовательской работе является одной из форм контроля.

Заключительный контроль осуществляется в форме зачета

## Контрольные вопросы по курсу

1. Каково содержание понятия «методология исследования»?
2. Что характеризует цель и предмет исследования?
3. Почему подход к исследованию определяет его успех и эффективность?
4. Раскройте содержание принципов диалектического подхода?
5. В чем особенность, отличительные черты диалектических методов исследования?
6. В чем проявляется использование или игнорирование диалектических методов?
7. Насколько разнообразны методы исследования?
8. Что такое «общенаучные методы»?
9. Какую роль они могут играть в исследовании систем управления?
10. По каким основаниям или критериям выделяются общенаучные методы исследования?
11. Как конструируются определения? Какие правила надо учитывать при этом?
12. Какие существуют разновидности классификаций и как они строятся?
13. Какие возникают проблемы при использовании общенаучных методов в практике исследования систем управления?
14. Назовите правила проведения классификации?
15. Как используются методы моделирования в исследовании управления? Какие процессы в управлении можно моделировать, а какие не поддаются модельному воспроизведению?
16. Какую роль в исследовании играет полемика? Назовите правила проведения полемики?
17. Дайте определение понятию «системы». В чем проявляется практическое содержание этого понятия?
18. Что означает системный подход к исследованию? Назовите его возможные альтернативы?

19. В чем преимущества и трудности использования системного подхода в практике исследования?
20. Какие принципы раскрывают содержание системного подхода?
21. Достаточно ли общенаучных методов для проведения эффективного исследования?
22. Какие существуют модификации этих методов исследования?
23. Какую роль играет интуиция в проведении исследования?
24. Можно ли сознательно использовать интуитивные способности человека?
25. Как реализуется интуиция в исследовании проблем управления?
26. Существуют ли методы интуитивного поиска?
27. В чем они проявляются и реализуются?
28. Что такое интуиция и в чем она проявляется?
29. Какую роль в исследовании играет интуиция?
30. Где и когда необходим интуитивный поиск?
31. Может ли интуиция рассматриваться как метод исследования?
32. Почему метод «мозгового штурма» получил столь широкое распространение?
33. В чем особенность и содержание этого метода?
34. Всегда ли он оказывается достаточно эффективным?
35. Как использовать этот метод в исследовании систем управления?
36. Как мобилизовать и мотивировать творческий потенциал исследователя?



## Список вопросов для зачета

1. Основные понятия научных исследований.
2. Философские концепции системных исследований.
3. Математический аппарат исследования систем управления.
4. Системный подход к исследованию процессов управления.
5. Системный анализ в исследовании процессов управления.
6. Общенаучные методы исследований.
7. Математические методы исследований.
8. Интуитивные методы исследования.
9. Роль исследований в науке и практике управления.
10. Исследование как научная основа современного управления.
11. Современный менеджер – менеджер исследовательского типа.
12. Методология исследований: понятие и практическое содержание.
13. Сущность диалектического подхода в исследовании систем управления.
14. Методы моделирования в исследовании систем управления.
15. Системы управления как объект исследования.
16. Основные принципы системного подхода.
17. Интуиция в проведении исследований.
18. Качественные и количественные подходы к исследованию
19. Экспертные оценки как метод исследования
20. Обработка результатов экспертного опроса
21. Разработать анкету для проведения опроса экспертов (респондентов)
22. Расчет коэффициента конкордации и оценка согласованности мнений экспертов
23. Постановка цели и задач в выполненной исследовательской работе
24. Используемые в выполненной работе методы исследования
25. Методика проведения исследования в выполненной работе
26. Основные результаты исследовательской работы

27. Факторы, влияющие на эффективность исследования

28. Представление отчета по выполненной исследовательской работе

## **ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ПО КУРСУ «ОСНОВЫ НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ»**

для студентов заочной формы обучения

1. Исследования в современном менеджменте.
2. Исследования и их роль в научной и практической деятельности человека.
3. Менеджер исследовательского типа.
4. Методология исследования систем управления.
5. Проблема в методологии исследования систем управления.
6. Диалектический подход в исследовании систем управления.
7. Общенаучные методы в исследовании систем управления.
8. Методы морфологического анализа.
9. Функционально - стоимостной анализ.
10. Общенаучный метод экспериментирования.
11. Методы прогнозирования в исследованиях.
12. Моделирование в исследовании управления.
13. Системный подход в исследовании управления.
14. Система управления как объект исследования.
15. Специфические методы исследования.
16. Методы социологических исследований управления.
17. Методы экспертных оценок и SWOT-анализа в исследовании систем управления.
18. Методы фактического анализа в исследованиях.
19. Планирование и организация исследований.
20. Технологии исследования систем управления.
21. Диверсифицированные методы исследования.
22. Интуиция в исследовательской деятельности. Метод «мозгового штурма»
23. Метод «мозгового штурма» в исследованиях
24. Мышление менеджера при исследовании.

25. Информация в исследованиях систем управления.
26. Методы формализованного представления систем в исследованиях.
27. Кибернетика и исследование систем управления.
28. Диалектика и мышление исследователя.
29. Методы «исследования операции» .
30. Возможности экономико - математических методов в исследовании систем управления.
31. Информационное обеспечение систем управления предприятием.
32. Техническое обеспечение системы управления предприятием.
33. Кадровое обеспечение систем управления фирмой.
34. Исследование проблем управления персоналом.
35. Исследования системы управления маркетинговой деятельности предприятия.
36. Система управления качеством продукции.
37. Исследование организационных структур управления.
38. Факторы, определяющие эффективность исследования.
39. Методологическая культура исследователя.
40. Теория и практика исследования систем управления.
41. Разработка методики исследования по проблеме: «...».

Контрольная работа включает введение, несколько основных вопросов, заключение и список использованных источников.

В введении следует указать актуальность темы или исследуемой проблемы, свой подход к ее исследованию.

В заключении следует указать основные выводы по материалу контрольной работы.

### 3 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

#### 3.1 Список рекомендуемой литературы

##### Основная литература

1. Коротков Э.М. Исследование систем управления. М.: Дело, 2000. - 288 с.
2. Мишин В.М. Исследование систем управления. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 527 с.
3. Мухин В.И. Исследование систем управления. – М.: Экзамен, 2002. – 384 с.
4. Горшкова Л.А. Анализ организации управления. Аналитический инструментарий.-М.:Финансы и статистика, 2003.- 208с.
- 5.Кафидов В.В.Исследование систем управления.-М.:Академический проект,2005.-160с.
- 6 МЫЛЬНИК В.В., ТИТАРЕНКО Б.П., ВОЛОЧИЕНКО В.А. Исследование систем управления. – М.: Акад. Проект Трикста, 2004. – 352 с.

##### Дополнительная литература

1. Исследование систем управления – Уч. пособие / под ред. Э.М. Короткова. – М.: Инфра – М, 2003. – 126 с.
2. Системный анализ в экономике и организации производства / Под ред. Валуева С.А. – М.: Высшая школа, 1992 .
- 3 Эддоус М., Стэнсфилд Р. Методы принятия решений. – М.: Аудит ЮНИТИ. – 1997. – 590 с. (тема 4)
- 4.Платов В.Я. Современное управленческие технологии -М.:Дело, 2006.-384с.
- 5.Специальная литература по направлению исследований
6. периодические издания
7. электронные источники

## 2. Примерные варианты анкет для сбора первичной информации

### АНКЕТА 1

*Анкета разработана для руководителей и специалистов предприятия с целью выявления мнения экспертов по поводу вопроса о повышении конкурентоспособности предприятия.*

*Уважаемые сотрудники, к Вашему вниманию представлена анкета содержащая 11 вопросов, выбранный Вами вариант ответа отметьте, пожалуйста, V или X. Пожалуйста, будьте искренне, и тогда Вы поможете нам принять верное решение!*

1. Как Вы считаете насколько важно для предприятия быть конкурентоспособным?

очень важно

важно

неважно

затрудняюсь ответить

2. Как Вы считаете, конкурентоспособно ли предприятие на рынке Амурской области?

да

нет

затрудняюсь ответить

3. Лично Вы заинтересованы в повышении конкурентоспособности предприятия, на котором Вы работаете?

заинтересован (а)

незаинтересован (а)

все равно

4. Принимаете ли Вы на предприятии управленческие решения, связанные с повышением конкурентоспособности предприятия?

принимаю

не принимаю

5. Как Вы считаете, предприятие имеет возможность повысить свою конкурентоспособность?

да, имеет

нет не имеет

6. Пожалуйста, проранжируйте альтернативы решения проблемы о повышении конкурентоспособности предприятия, которые наиболее приемлемы и эффективны, по Вашему мнению, для предприятия. При этом ранг 1 получает альтернатива, которая, по Вашему мнению, самая эффективная, ранг 2 – второй по эффективности и так далее, по нарастающей.

Альтернатива	Ранг
Найти постоянных поставщиков сырья, заключить с ними долгосрочные договоры.	
Совершенствование используемых технологий	
Подбор квалифицированного персонала	
Хорошо отладить сбытовую сеть	
Повысить требования к бухгалтерскому учету	

*А теперь ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов о себе*

8. Ваш пол ?

Мужской  
Среднее

Женский  
Среднее - техническое

10. Ваше образование?

Профессиональное

Неполное высшее

9. Ваш возраст ?

Высшее

От 20 до 25

От 25 до 30  
предприятия?

От 35 до 40  
До 5 лет

От 40 до 45  
5 -7

От 45 до 50  
7 -10

От 50 до 55  
10 -15

Старше 55

11. Ваш стаж работы на

**БОЛЬШОЕ СПАСИБО!!!!**

## АНКЕТА 2

### *Уважаемые сотрудники компании!*

С целью выявления наиболее значимых проблем, сложившихся внутри предприятия, Вашему вниманию представлена анкета, содержащая 12 вопросов. Выбранный Вами вариант ответа отметьте, пожалуйста, V или X. При ответе на вопросы, пожалуйста, отвечайте искренне, поскольку это позволит нам правильно оценить существующее положение предприятия и разработать соответствующие мероприятия по решению сложившихся проблем на заводе.

1. *Давно Вы работаете на предприятии?*

Да

Нет

2. *Как Вы оцениваете состояние предприятия?*

Устойчивое

Неустойчивое

Кризисное

Другое \_\_\_\_\_

3. *Что, по Вашему мнению, повлияло на ухудшение положения предприятия на рынке? (выберите не более 4 ответов)*

нестабильность политической системы в стране

нехватка финансовых средств на предприятии

недостаточная поддержка со стороны государства к проблемам предприятий занятых в лесной отрасли

другое \_\_\_\_\_

4. *Как Вы считаете, существуют ли на предприятии проблемы?*

Да

Нет

Не знаю

Затрудняюсь ответить

5. *Из каких источников Вы узнаете о ситуации на предприятии?*

из собраний

от коллег по работе

из новостей

другое \_\_\_\_\_

6. Проранжируйте, пожалуйста, по 5 бальной системе проблемы, которые, по Вашему мнению, являются первоочередными для решения на предприятии (5-самая важная, 1-не важная)

Отсутствие должной государственной поддержки	
Нехватка денежных средств	
Отсутствие эффективной системы управления предприятием	
Большая текучесть кадров	
Отсутствие дополнительных источников дохода предприятия	

7. Какие варианты решения Вы бы предложили для устранения возникших проблем? (выберите не более 3 ответов)

Переход к диверсификации производства

Привлечение заемных средств

Внедрение эффективной системы управления предприятием

Повышение квалификации персонала

другое \_\_\_\_\_

8. Какой вариант решения Вы предложили бы по наиболее значимой проблеме, сложившейся на предприятии?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

А теперь, пожалуйста, ответьте на несколько вопросов о себе:

9. Ваш пол?

10. Ваш возраст

Мужской  
До 25 лет

Женский  
От 25-30 лет

От 30-35 лет

35-45 лет

45- 55 лет



55-65 лет и более

*11. Образование*

среднее (11 классов)  
до 10 лет

среднее специальное  
10-20

незаконченное высшее  
20-30

высшее  
30 лет и более

*12. Ваш стаж работы*

***Благодарим за помощь!***

### АНКЕТА 3

Уважаемые сотрудники предприятия. Мы предлагаем вам ответить на вопросы нашей анкеты. Целью анкетирования является получение вашего мнения о вкладе сотрудников в принимаемые решения.

-----

**Свой ответ отметьте символом**

1. При возникновении проблем на предприятии кто обеспечивает необходимую информацию для принятия решения

- Руководитель
- Начальники отделов
- Сотрудники
- Внешние консультанты

2. Как по-вашему, на предприятии есть делегирование полномочий при принятии решений

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

3. Всегда ли решения принимаются с участием руководителя предприятия

- Всегда
- Иногда
- Редко
- Никогда

4. Как Вы считаете, у начальников отделов достаточно компетенции для принятия самостоятельных решений?

- Да
- Скорее да, чем нет
- Скорее нет, чем да
- Нет

5. Укажите пожалуйста 3 самых важных (по вашему мнению) качества, которыми должен обладать руководитель при принятии решений?

- Целеустремленность
- Опыт
- Осведомленность по проблеме
- Решительность
- Лидерство
- Умение работать с персоналом

6. Какова роль руководителя предприятия в процессе принятия решений?

- Руководитель сам делает всю необходимую работу в процессе принятия решений
- Руководитель раздает задания подчиненным и только выбирает приемлемый вариант решения проблемы
- Руководитель раздает задания подчиненным, но и сам активно участвует в процессе принятия решений, контролирует исполнителей на каждом этапе принятия решений

7. Какой стиль управления (по вашему мнению) существует на предприятии?

- Авторитарный
- Либеральный
- Демократический

8. Укажите пожалуйста ваш возраст.

20-35

35-50

9. Ваш пол.

М

Ж

## АНКЕТА 4

### Уважаемые сотрудники!

**Ваши искренние ответы на нижеприведенные вопросы позволят реально оценить, какие проблемы предприятия послужили основополагающими факторами снижения конкурентоспособности фирмы.**

**Заранее благодарим за участие в опросе!**

1.Пожалуйста, проранжируйте нижеприведенные проблемы, существующие на вашем предприятии.

**Пояснение:** расположите проблемы предприятия по степени их значимости в порядке, который представляется Вам наиболее рациональным, и припишите каждой описанной проблеме числа натурального ряда – ранги. При этом ранг 1 – высший балл (сильно влияет на снижение конкурентоспособности), а 5 – низший балл (практически не повлияло на снижение конкурентоспособности за последние годы).

**Проставьте в таблице свои баллы.**

Проблема	???	???	???	???	???
Ранг/балл					

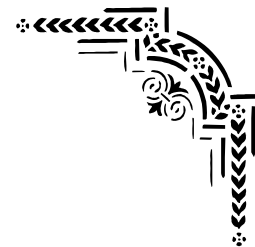
2.Заполните, пожалуйста, таблицу попарного сравнения.

**Пояснение:** этот метод предполагает сравнение степени влияния каждого двух факторов (проблем) по десятибалльной шкале (Вы должны поделить 10 баллов между двумя факторами, отдав большее количество баллов тому фактору, который, по Вашему мнению, больше повлиял на снижение конкурентоспособности). Вы не должны заполнять строку и столбец “сумма”

**Проставьте в таблице свои баллы.**

Проблема	???	???	???	???	???	Сумма
???	X					
???		X				
???			X			
???				X		
???					X	
Сумма						100

**Спасибо за Вашу помощь!**



## АНКЕТА 5

### Уважаемые сотрудники!

**Ваши искренние ответы на нижеприведенные вопросы позволят реально оценить возможные последствия изменения организационной структуры компании.**

### Заранее благодарим за участие в опросе!

1. Пожалуйста, оцените по пятибалльной шкале нижеприведенные изменения в структуре компании.

**Пояснение:** расположите изменения в структуре компании по степени их значимости в порядке, который представляется Вам наиболее рациональным, и припишите каждому мероприятию числа натурального ряда – ранги. При этом ранг 5 – высший балл, а 1 – низший балл.

2. В столбце “значимость” проставьте пожалуйста степень важности каждого параметра, причем, сумма значений данного столбца должна быть равна 1.

**Проставьте в таблице свои баллы.**

Признак		Оценка реализации						
		Решение по оптимизации (дополнения вводимые в оргструктуру)						
Наименование критерия	Значимость	1	2	3	4	5	6	7 „„
”””	”””							
”””	”””							
”””	”””							
”””	”””							
”””	”””							
Сумма	1							

**Спасибо за Вашу помощь!**

## АНКЕТА 6

Уважаемый посетитель банка! Просим Вас принять участие в опросе. Ваша помощь поможет нам улучшить качество предоставляемых услуг, учитывая Ваши предложения! Вариант ответа отметьте галочкой. Благодарим за содействие!

1. Почему Вы воспользовались услугами именно этого банка?

- удобное месторасположение
- приемлемые цены услуг
- компетентность персонала
- качественное и быстрое обслуживание
- наличие комплексных пакетов услуг
- другое \_\_\_\_\_

2. Какими услугами, предоставляемыми банком вы пользуетесь?

- кредитование
- размещение денежных средств
- платежи
- документарные услуги
- услуги по операциям с ценными бумагами
- услуги на рынке банковских карт
- другие \_\_\_\_\_

3. По Вашему мнению, на каком уровне в целом находятся услуги банка?

- очень высоком
- высоком
- среднем
- низком
- очень низком.

4. Какие именно услуги по сравнению с аналогичными услугами других банков, Вы считаете лучшие?

- кредитование
- размещение денежных средств
- платежи
- документарные услуги
- услуги по операциям с ценными бумагами
- услуги на рынке банковских карт
- другие \_\_\_\_\_

5. Какие услуги уступают по качеству в сравнении с аналогичными услугами других банков?

- кредитование
- размещение денежных средств
- платежи
- документарные услуги
- услуги по операциям с ценными бумагами
- услуги на рынке банковских карт
- другие \_\_\_\_\_

6. Ваши предложения для улучшения качества предоставляемых услуг

---

Личная информация:

Ваш возраст \_\_\_\_\_

Образование \_\_\_\_\_

Сфера деятельности \_\_\_\_\_

## ОПРОСНЫЙ ЛИСТ 7

Уважаемый сотрудник! Просим вас дать комментарии, с целью выявления проблем на вашем предприятии, на следующие вопросы.

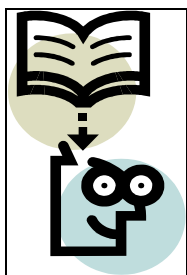
<i>Вопрос</i>	<i>Комментарии</i>
<i>1 Что Вы продаете?</i>	
<i>2 Как давно Вы работаете на рынке данной продукции?</i>	
<i>3 Каковы тенденции рынка данной продукции?</i>	
<i>4 Какие есть пустующие ниши на рынке?</i>	
<i>5 Какие выгоды продаете Вы в сравнении с особенностями продукта, продаваемого конкурентами?</i>	
<i>6 Чем отличается Ваш продукт от продуктов конкурентов?</i>	
<i>7 Если продукт не имеет особенностей, не выделяется, то почему клиенты предпочитают приобрести его именно у Вас? а) Из-за удобства месторасположения; б) Из-за широты ассортимента; в) Из-за особого Вашего знания того, как можно воспользоваться Вашим продуктом; г) Из-за эффективной рекламы.</i>	
<i>8 Кто Ваш покупатель?</i>	
<i>9 Где Ваша ниша на рынке?</i>	
<i>10 Сколько покупатели готовы купить Вашей продукции в течение месяца?</i>	
<i>11 Какие предпочтения по данной продукции имеют потребители?</i>	
<i>12 Каковы ценовые ожидания потребителя?</i>	
<i>13 Кто является основными участниками рынка, и какова оценка их долей?</i>	
<i>14 Кто Ваш основной конкурент?</i>	
<i>15 Много ли внимания и средств он уделяет рекламе?</i>	
<i>16 Его продукция: основные характеристики, уровень качества, дизайн, мнение покупателей?</i>	
<i>17 Какой уровень цен на его продукцию?</i>	
<i>18 Какова его политика цен?</i>	
<i>19 Каковы сложившиеся схемы сбыта?</i>	
<i>20 Какие есть примеры наиболее удачных решений по продвижению продукции?</i>	
<i>21 Какие рекламные средства наиболее популярны у потребителей целевого сегмента? а) газеты; б) специальные журналы; в) справочники; г) радио; д) рекламные щиты; е) рекламные объявления;</i>	

<p>ж) реклама на транспорте;  з) телевидение;  и) прямые почтовые отправления;  к) личное убеждение;  л) выставки.</p>	
22 Какие рекламные средства из перечисленных наиболее экономичные?	
23 Кто Ваши поставщики?	
24 В чем преимущества Ваших поставщиков?	
25 Достаточно ли у Вас ресурсов?	
26 В каком объеме финансовых средств Вы нуждаетесь?	
27 Откуда намечаете получить эти деньги, в какой форме и к каким срокам возврата?	

<i>Вопрос</i>	<i>Комментарии</i>
1 Что Вы продаете?	
2 Как давно Вы работаете на рынке данной продукции?	
3 Каковы тенденции рынка данной продукции?	
4 Какие есть пустующие ниши на рынке?	
5 Какие выгоды продаете Вы в сравнении с особенностями продукта, продаваемого конкурентами?	
6 Чем отличается Ваш продукт от продуктов конкурентов?	
7 Если продукт не имеет особенностей, не выделяется, то почему клиенты предпочитают приобрести его именно у Вас? а) Из-за удобства месторасположения; б) Из-за широты ассортимента; в) Из-за особого Вашего знания того, как можно воспользоваться Вашим продуктом; г) Из-за эффективной рекламы.	
8 Кто Ваш покупатель?	
9 Где Ваша ниша на рынке?	
10 Сколько покупатели готовы купить Вашей продукции в течение месяца?	
11 Какие предпочтения по данной продукции имеют потребители?	
12 Каковы ценовые ожидания потребителя?	
13 Кто является основными участниками рынка, и какова оценка их долей?	
14 Кто Ваш основной конкурент?	
15 Много ли внимания и средств он уделяет рекламе?	
16 Его продукция: основные характеристики, уровень качества, дизайн, мнение покупателей?	
17 Какой уровень цен на его продукцию?	
18 Какова его политика цен?	



<i>19 Каковы сложившиеся схемы сбыта?</i>	
<i>20 Какие есть примеры наиболее удачных решений по продвижению продукции?</i>	
<i>21 Какие рекламные средства наиболее популярны у потребителей целевого сегмента?</i> <i>а) газеты;</i> <i>б) специальные журналы;</i> <i>в) справочники;</i> <i>г) радио;</i> <i>д) рекламные щиты;</i> <i>е) рекламные объявления;</i> <i>ж) реклама на транспорте;</i> <i>з) телевидение;</i> <i>и) прямые почтовые отправления;</i> <i>к) личное убеждение;</i> <i>л) выставки.</i>	
<i>22 Какие рекламные средства из перечисленных наиболее экономичные?</i>	
<i>23 Кто Ваши поставщики?</i>	
<i>24 В чем преимущества Ваших поставщиков?</i>	
<i>25 Достаточно ли у Вас ресурсов?</i>	
<i>26 В каком объеме финансовых средств Вы нуждаетесь?</i>	
<i>27 Откуда намечаете получить эти деньги, в какой форме и к каким срокам возврата?</i>	



## Здравствуйтесь, уважаемые покупатели!

Фирма «Деловая книга» проводит исследование предпочтений потребителей в целях улучшения культуры обслуживания.

Поэтому мы обращаемся к Вам с предложением ответить на вопросы анкеты. Пожалуйста, будьте искренне, и тогда Вы поможете нам принять верное решение. При ответах на вопросы необходимо обвести кругом квадрат, соответствующий наиболее подходящему для Вас ответу.

Заранее благодарим Вас за помощь!

Образец заполнения



### 1 Какие книжные магазины г Благовещенска Вам известны ?

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Книгомир (сеть магазинов)            | <input checked="" type="checkbox"/> Библион (сеть магазинов) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Меридиан (ТЦ «Большой ХУАФУ»)        | <input checked="" type="checkbox"/> Юрист (по ул. Амурской)  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Деловая книга (ТЦ «Амурская Ярмарка) | <input checked="" type="checkbox"/> другое _____             |

### 2 Давно ли Вы знаете о нашем магазине ?

- Да, достаточно давно
- Нет, недавно
- Узнал (а) только сегодня

### 3 Как Вы узнали о нашем магазине?

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> увидели рекламу по телевидению,<br>услышали по радио | <input checked="" type="checkbox"/> из газет, журналов |
| <input checked="" type="checkbox"/> из уличной рекламы                                   | <input type="checkbox"/> проходил(а) мимо              |
| <input checked="" type="checkbox"/> от знакомых, родственников                           | <input checked="" type="checkbox"/> другое _____       |

### 4 Скажите, какую роль в Вашей жизни играет книга (отметьте не более 3 ответов) ?

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> незаменимый помощник в работе | <input checked="" type="checkbox"/> самообразование               |
| <input checked="" type="checkbox"/> способ проведения досуга      | <input checked="" type="checkbox"/> воспитатель для моего ребенка |
| <input checked="" type="checkbox"/> помощник в учебе              | <input checked="" type="checkbox"/> другое _____                  |

### 5 На что Вы в первую очередь обращаете внимание при покупке книги (до 3 ответов) ?

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> цена книги                      | <input checked="" type="checkbox"/> внешний вид, качество бумаги и т. д. |
| <input checked="" type="checkbox"/> год издания, автор книги и т.д. | <input checked="" type="checkbox"/> скидки, рекламные акции              |
| <input checked="" type="checkbox"/> качество обслуживания           | <input checked="" type="checkbox"/> другое _____                         |
| <input type="checkbox"/> содержание книги                           |  |

### 6 Оцените по 5-ти балльной шкале уровень следующих элементов работы магазина (5баллов-самый высокий уровень)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ассортимент          | <input type="checkbox"/> скорость обслуживания      |
| <input type="checkbox"/> уровень цен          | <input type="checkbox"/> удобство расположения книг |
| <input type="checkbox"/> вежливость персонала | <input type="checkbox"/> оформление витрины         |

### 7 Ваше восприятие названия магазина, внешнего и внутреннего оформления магазина

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> положительное        | <input checked="" type="checkbox"/> негативное           |
| <input checked="" type="checkbox"/> скорее положительное | <input checked="" type="checkbox"/> крайне отрицательное |
| <input checked="" type="checkbox"/> скорее негативное    |  |

А теперь ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов о себе:

### 8 Ваш пол ?

- женский
- мужской

### 9 Ваш возраст ?

- до 16 лет
- 17 – 22 года
- 23 – 30 лет
- 31 – 40 лет
- 41 – 50 лет
- более 50 лет

### 10 Образование?

- незаконченное среднее
- среднее
- среднее специальное
- незаконченное высшее
- высшее

### 11 Уровень дохода на 1 человека в семье за месяц?

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> до 3500 руб     | <input checked="" type="checkbox"/> 5001 – 7500 руб |
| <input checked="" type="checkbox"/> 3501 – 5000 руб | <input checked="" type="checkbox"/> свыше 7500 руб  |

АНКЕТА 9  
ДЛЯ ОПРОСА ЭКСПЕРТОВ

**Анкета**

**Здравствуйтесь, уважаемые сотрудники фирмы «А»!**

В фирме проводится исследование с целью выявления мнений сотрудников по проблеме снижения объема продаж и способам ее решения. Просим Вас ответить на приведенные ниже вопросы, отмечая **X** или **V** наиболее подходящий вариант ответа.

**Заранее благодарим Вас за помощь!**

**1. Как вы думаете, является ли снижение объема продаж в магазинах фирмы главной проблемой на данный момент?**

€ Да, является

€ Нет, существует более важная проблема \_\_\_\_\_

(укажите, какая именно)

**2. Что, по вашему мнению, явилось причиной снижения объема продаж фирмы? (можно указать несколько причин)** \_\_\_\_\_

**3. Для решения проблемы объема продаж были разработаны следующие варианты ее решения:**

1)- сменить формат торговли - перевести магазины фирмы в супермаркеты

2)- открыть новые магазины

3)- переход на другой вид бизнеса (открыть пиццерию)

4)- не предпринимать никаких действий.

**4. Оцените критерии по степени важности, которыми необходимо руководствоваться при выборе оптимального решения. 5 баллов - самый важный критерий, 1 балл – наименее важный. При необходимости можно дописать критерии, которые по Вашему мнению, также нужно учесть при выборе решения.**

**Критерий**

**оценка в баллах**

1) финансовые затраты \_\_\_\_\_

2) наиболее ожидаемая чистая прибыль \_\_\_\_\_

3) соответствие целям организации \_\_\_\_\_

4) срок реализации \_\_\_\_\_

5) \_\_\_\_\_

6) \_\_\_\_\_

7) \_\_\_\_\_

**5. Пожалуйста, проранжируйте альтернативы решения проблемы снижения объема продаж фирмы, которые наиболее приемлемы, по Вашему мнению, для фирмы. При этом ранг 1 получает альтернатива, которая, по Вашему мнению, самая приемлемая и эффективная, ранг 2 – вторая по приемлемости и эффективности и так далее, по нарастающей.**

Альтернатива	Ранг
сменить формат торговли	
открыть новые магазины	
переход на другой вид бизнеса	
не предпринимать никаких действий	

**6. Пожалуйста, сравните каждые две альтернативы (методом парных сравнений) по десятибалльной шкале. На пересечении соответствующей строки и столбца двух сравниваемых**

**альтернатив разделите 10 баллов в соответствующем отношении.**

Альтернатива	сменить формат торговли	открыть новые магазины	переход на другой вид бизнеса	не предпринимать никаких действий
сменить формат торговли	X			
открыть новые магазины		X		
переход на другой вид бизнеса			X	
не предпринимать никаких действий				X

## АНКЕТА 10

**Здравствуйтесь, уважаемые сотрудники!**

С целью выявления наиболее значимых проблем, сложившихся внутри предприятия, Вашему вниманию представлена анкета, содержащая 12 вопросов. Выбранный Вами вариант ответа отметьте, пожалуйста, V или X. При ответе на вопросы, пожалуйста, отвечайте искренне, поскольку это позволит нам правильно оценить существующее положение предприятия и разработать соответствующие мероприятия по решению сложившихся проблем на заводе.

**1. Давно Вы работаете на предприятии?**

- Да
- Нет

**2. Как Вы оцениваете положение предприятия на рынке?**

- Лидер на рынке строительства судов
- Неустойчивое
- Кризисное
- Наблюдается спад производства
- Устойчивое
- Другое \_\_\_\_\_

**3. Что, по Вашему мнению, повлияло на ухудшение положения предприятия на рынке? (выберите не более 4 ответов)**

- нестабильность политической системы в стране
- падение спроса на изготавливаемую продукцию
- нехватка денежных средств на предприятии
- отсутствие сертификата на производство продукции
- отсутствие господдержки судостроительной отрасли
- другое \_\_\_\_\_

**4. Как Вы считаете, существуют ли на предприятии проблемы?**

- Да
- Нет
- Не знаю
- Затрудняюсь ответить

**5. Из каких источников Вы узнаете о ситуации на предприятии?**

- из собраний
- от коллег по работе
- из новостей
- другое \_\_\_\_\_

**6. Проранжируйте, пожалуйста, по 5 бальной системе проблемы, которые, по Вашему мнению, являются первоочередными для решения на предприятии (5-самая важная, 1-не важная)**

Отсутствие государственных заказов	
Нехватка денежных средств у завода	
Отсутствие эффективной системы менеджмента качества	
Большая текучесть кадров	
Падение объема производства и продаж продукции по судостроению	

**7. Какие варианты решения Вы бы предложили для устранения возникших проблем? (выберите не более 4 ответов)**

- Переход к диверсификации производства
  - Привлечение заемных средств
  - Внедрение системы менеджмента качества на предприятии
  - Активизация рекламной деятельности
  - Повышение квалификации персонала
  - другое \_\_\_\_\_
- 
- 

**8. Какой вариант решения Вы предложили бы по наиболее значимой проблеме, сложившейся на предприятии?**

---

---

**А теперь, пожалуйста, ответьте несколько вопросов о себе:**

**9. Ваш пол?**

- Мужской
- Женский

**10. Ваш возраст**

- До 25 лет
- От 25-30 лет
- От 30-35 лет
- 35-45 лет
- 45- 55 лет
- 55-65 лет и более

**11. Образование**

- среднее (11 классов)
- среднее специальное
- незаконченное высшее
- высшее

**12. Ваш стаж работы**

- до 10 лет
- 10-20
- 20-30
- 30 лет и более

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА ПОМОЩЬ!**

### 3.ПРИМЕРНАЯ СТРУКТУРА ДОКЛАДА НА ЗАЩИТЕ РАБОТЫ

Требования к докладу на защите

- 1.Представление темы
- 2.Актуальность проблемы
- 3.Объект исследования
- 4.Предмет исследования
- 5.Цель работы
- 6.Задачи работы
- 7.Алгоритм исследования
- 8.Дерево целей
- 9.Краткая характеристика организации
- 10.Методы исследования
- 11.Полученные результаты
- 12.Основные выводы по работе
- 13.Область применения результатов

Примечание: Представление доклада должно сопровождаться представлением иллюстрационных материалов в виде раздаточного материала или презентации.