Содержание

Введение

1. Основные профессиональные и этические требования, предъявляемые к менеджерам исследовательского типа

1.1 Роли выполняемые менеджерами-исследователями

1.2 Требования к менеджерам исследовательского типа

2. Этические основы исследования систем управления

2.1 Этические проблемы исследования систем управления

2.2 Этические принципы поведения менеджеров при проведении исследования систем управления

Заключение

Глоссарий

Список используемых источников

Приложение А

## Введение

Совершенствование управления - необходимый элемент развития любой организации. Но совершенствовать управление можно по-разному - используя опыт (эмпирический подход) или решая наиболее острые проблемы, которые явно тормозят развитие (прагматический подход). Однако наибольший эффект может дать только научный подход, который подразумевает исследование объективных тенденций развития, анализ причин и факторов возникновения проблем, предвидение последствий их разрешения, распознавание "слабых сигналов" изменения обстановки, успехов и кризиса.

Исследование систем управления - главный фактор научного подхода к совершенствованию управления. Современными приемами и методами исследования в определенной мере должен владеть каждый менеджер. А для этого необходимо изучать эти методы.

Большое значение имеет и понимание специфики управления как объекта исследования, как особого вида деятельности, связанного с искусством влияния на людей, мотивацией эффективной деятельности, понимания системы ценностей и видением "тайных пружин" поведения человека.

Сложилось мнение, что "каждый менеджер в современных условиях до 30% рабочего времени должен уделять исследовательским работам". [7, с.134]

Поскольку менеджер в своей деятельности должен широко использовать исследовательский подход, ему необходимо знать и уметь применять принципы, методы и инструментарий исследования систем управления, организуя и проведя эти работы и используя их результаты. Применение исследовательского подхода в деятельности менеджера соответствует тенденциям мышления современного управленца и является потребностью современного периода развития экономики в условиях рыночных отношений и конкуренции.

При этом, как и всякое исследование, связанное с исследованием социальных систем, изучение систем управления должно проводиться с соблюдением определенных этических требований. С общефилософской точки зрения этика представляет собой учение об основных принципах нравственности и о нормах человеческой деятельности с точки зрения понятий о добре и зле. Многие аспекты профессиональной деятельности исследователя систем управления требуют своеобразных "сделок" между теми или иными ценностями и зависят от конкретной исследовательской ситуации.

Этические проблемы, возникающие в ходе проведения исследования, это всегда дилеммы и конфликты. И хотя жестких правил немного, общепринятые принципы все же существуют, что делает возможным их теоретическое исследование и применение на практике.

Целью настоящей курсовой работы является комплексное исследование этических аспектов проведения исследований систем управления менеджерами исследовательского типа.

Данная цель достигается посредством решения следующих задач:

рассмотреть основные профессиональные и этические требования, предъявляемые к менеджерам исследовательского типа;

охарактеризовать роли, выполняемые менеджерами-исследователями;

исследовать этические проблемы проведения исследований систем управления;

проанализировать этические принципы поведения менеджеров при проведении исследования систем управления.

Объектом исследования являются управленческие отношения в организации.

Предмет исследования - этические аспекты проведения исследований систем управления.

Теоретической основой курсовой работы послужили труды таких авторов как: Т. Акимова, В.Г. Белов, И.О. Вагин, В. Волкова, В.В. Глущенко, В. Долятовский, Ю. Егоров, В.Я. Захаров, Т.Л. Короткова, А. Малин, В. Мухин, Н.Н. Маликова, В.М. Мишин, В.И. Мухин, Л. Ползунова, Э. Смирнов и др.

## 1. Основные профессиональные и этические требования, предъявляемые к менеджерам исследовательского типа

## 1.1 Роли, выполняемые менеджерами-исследователями

Каждый менеджер-практик при выполнении своих обязанностей и функций зачастую вынужден принимать управленческие решения в условиях неопределенности. Для ее уменьшения требуется проводить исследования систем управления (СУ) и уже на основе новых полученных знаний формировать необходимое решение. Особенно это относится к решениям проблем и задач стратегического и тактического характера. Участие менеджеров и всего управленческого персонала в исследованиях СУ не только является исключительно эффективной формой повышения их профессиональной квалификации, но и существенно способствует научности, динамичности, перспективности и в итоге конструктивному выполнению ими функций управления с более высоким качеством.

Для большинства управленческого персонала проведение исследований, связанных с совершенствованием управления на вверенных им местах, - это необходимая часть работы, так как без улучшения деятельности в объектах и субъектах управления социально-экономической системы предприятий в условиях конкуренции невозможно стабильно работать на том или ином рынке. Исследование становится неотъемлемой функцией управления.

При этом самое важное - создание и реализация инновационного потенциала предприятия, что опять-таки невозможно осуществить без исследовательских работ в области менеджмента. Усложнение возникающих проблем и процессов управления требует творческого подхода, что невозможно без проведения и использования результатов исследований, без внедрения передовых достижений науки в различных отраслях знаний, в том числе в психологии, экономике, технике и др.

Поэтому, естественно, что от деятельности менеджеров зависит результативность работы предприятия, доверие потребителей и его собственный авторитет.

При этом, "главными свойствами успешного менеджера высшего звена управления является способность обосновать стратегию и ясное видение будущего компании, что возможно лишь на базе проводимых исследований и выявление тенденций развития фирмы с учетом изменяющейся внутренней и внешней среды". [8, с.64] Только при наличии в фирме таких менеджеров у потребителей может быть сформировано доверие к ней.

Менеджеру исследовательского типа, как лидеру, необходимо обладать соответствующими свойствами. Наличие этих свойств должно обеспечивать выполнение требований и ожиданий потребителей, достижение целей и эффективность управления. Для этого менеджеру приходится выполнять многие роли, включая:

информационную;

управленческую, куда входит и исследовательская, обеспечивающая постоянное совершенствование всех элементов управляемой и управляющей подсистем;

согласующую;

представительскую.

Для успешного выполнения менеджерами работ по исследованию систем управления (СУ) они должны пройти специальный отбор, в ходе которого должно быть установлено наличие у них знаний и умений в данной области.

"Отбор конкретных менеджеров исследовательского типа может проводится на основе анализа качества каждого из возможных кандидатов. Для этой цели используются разнообразные способы, в частности;

• оценка кандидатов на основе статистического анализа результатов прошлой деятельности в качестве исследователей СУ;

коллективная оценка кандидата как специалиста в данной области;

самооценка кандидата;

аналитическое определение компетентности кандидата;

анкетная оценка специалиста в области менеджмента и др." [7, с.134]

Очень часто применяют одновременно несколько способов. Например, способы самооценки и коллективной оценки качеств предлагаемого в кандидаты исследователя. Такой подход позволяет достаточно обоснованно подобрать исследователей с необходимыми качествами. Однако следует признать, что "…способ оценок прошлой деятельности представляется более объективным, чем самооценок и коллективной оценки". [7, с.134]

При этом всех потенциальных менеджеров-исследователей в зависимости от их качества и компетентности можно подразделять на семь классов (таблица 1).

Таблица 1 - Пример классификации менеджеров-исследователей в зависимости от их качества и компетентности

|  |  |
| --- | --- |
| Класс | Качество и компетентность |
| 1-й | Очень высокое |
| 2-й | Высокое |
| 3-й | Выше среднего |
| 4-й | Среднее |
| 5. - й | Ниже среднего |
| 6-й | Низкое |
| 7-й | Очень низкое |

Выбор числа классов качества менеджеров-исследователей в данном случае обусловлен "правилом семерки", которым традиционно пользуются специалисты при решении проблем управления качеством во многих странах за рубежом.

Для получения достаточно объективных результатов исследования СУ отбор желательно осуществлять из числа менеджеров-исследователей, относящихся к первым четырем классам качества. Кандидатов в менеджеры исследовательского типа более низких, классов качества привлекать к работе, как правило, не целесообразно.

Следует отметить, что "…при отборе менеджеров исследователей для включения в исследовательские группы можно использовать такое техническое средство как полиграф (больше известное как "детектор лжи").

Применение полиграфов может обеспечить:

устранение радикальных конфликтов в группе;

определение и изучение свойств сотрудников (в том числе выявление склонности к вредным привычкам, определение психических заболеваний);

изучение социально-психологического климата;

составление психологических портретов партнеров;

составление психологических портретов конкурентов

безопасность бизнеса". [20, с.104]

Все это в итоге будет способствовать повышению эффективности работы исследовательских групп.

## 1.2 Требования к менеджерам исследовательского типа

Таким образом, обобщая сказанное можно утверждать, что менеджеры исследовательского типа в подавляющем большинстве случаев, должны соответствовать следующим основным требованиям*:*

профессиональной компетентности в области исследования СУ;

креативности (умение решать творческие задачи);

научной интуиции;

заинтересованности в объективных результатах исследовательской работы;

деловитости (оперативность, собранность, умение переключаться с одного вида деятельности на другой, коммуникативность, независимость суждений, мотивированность действий);

психологической устойчивости;

объективности;

нонконформизма.

В соответствии с этими требованиями, менеджер исследовательского типа должен обладать необходимыми свойствами: целеустремленность, профессиональная компетентность, объективность, настойчивость, рациональность, уверенность, любопытство, любознательность, аттрактивность, экономность, оперативность, простата, сопереживание, самооценка, предвидение и научная интуиция, доверие, законопослушность, добросовестность и др.

Характеристика этих свойств приведена в таблице (см. Приложение А).

К другим свойствам, также необходимым менеджеру исследовательского типа, можно отнести:

способность проблемно и системно мыслить;

авторитетность (соответствие ожидаемым результатам);

аналитичность;

антиномичность (умение воспринимать, принимать, понимать и использовать другие точки зрения отличные от собственных или даже противоположные им);

безинерционность мышления;

доброжелательность;

здравомыслие;

имитационность (умение имитировать);

инициативность (внутреннее стремление к новому);

инновационность мышления;

восприятие общечеловеческих ценностей;

общий кругозор и эрудиция;

оригинальность мышления и логичность;

научная корректность;

научный кругозор;

общий культурный уровень;

открытость;

интеллектуальный потенциал;

латентность руководства;

организованность;

ответственность;

терпимое и конструктивное отношение к критике;

самокритичность;

порядочность;

превентивность мышления;

проблемность;

пунктуальность и точность;

трудолюбие и работоспособность;

саморегуляция;

сбалансированная компромиссность;

системное и панорамное восприятие реальности;

справедливость;

уважительность к окружающим;

уверенность в коллегах и своих людях;

чувство долга;

чуткость к людям;

экспрезентность (умение делать правильные выводы при дефиците времени);

этичность. [12, с.166]

В зависимости от целей исследования СУ отбор менеджеров для их активного участия в исследовательских работах следует проводить с учетом тех или иных свойств.

Несмотря на то, что индивидуальная научная работа нередко дает большой эффект, современные исследования сложных систем, к каким следует отнести СУ социально-экономическими процессами предприятий, требуют коллективных усилий, формирования и использования коллективного научного интеллекта и профессионализма. Это связано с тем, что не всегда можно индивидуально решить в рамках СУ все проблемы из-за их высокой трудоемкости, необходимости соединения в работе разнообразных научных потенциалов, знаний, образования и других составляющих интеллекта исследователей. Поэтому, естественно, "…более высокая результативность исследований достигается коллективной научной деятельностью. При этом в коллектив могут входить различные индивидуумы, объединение которых для достижения общей цели позволит дать больший синергетический результат исследования. В таком коллективе каждый дополняет и взаимоусиливает друг друга". [17, с.64]

Коллективная деятельность проведения исследований во многом может усиливать их эффективность, но при подборе членов коллектива спонтанно, без учета их способностей и индивидуальных особенностей целенаправленный результат исследовательских работ будет значительно снижен. В общем случае при формировании коллективного интеллекта (т.е. при формировании исследовательской группы) необходимо использовать определенные правила, основные из которых перечислены ниже.

1. Гетерогенность, обеспечивающая подбор членов коллектива разными характерами и неоднородными по направлениям творческими потенциалами, но объединенных общими мотивами и интересами. Это связано с тем, что включение в группу творческих людей одного уровня, потенциала и направления деятельности, как показывает опыт, далеко не всегда обеспечивает высокую эффективность исследований.

С учетом выполнения этого правила, рекомендуется в исследовательские группы включать следующие типологические виды личностей:

пионер-проблемщик (умеющий мыслить проблемно, выявляя раньше других противоречия и формулируя соответствующую проблему);

прогнозист (умеющий предвидеть более точно и достоверно ход поведения объекта изучения и проведения исследовательских действий, тенденций развития СУ, результаты исследования и их последствия);

концептолог-генератор (способный сформировать концепцию, основанную на объединении выработанных им идей);

энциклопедист (способный быстро найти аналоги решения выявленной ранее проблемы на основе знаний из других отраслей);

индивидуалист (предпочитающий работать самостоятельно и относительно независимо, но способный внести существенный вклад в конструктивную работу исследовательского коллектива);

информатор (обеспечивающий сбор, обработку, "чистоту" и направление использования информации, предназначенной для исследования, что позволяет получать новые знания и принимать объективные решения);

энтузиаст-оптимист (являющийся оптимистом и фанатиком той или иной идеи и передающий уверенность успешного решения проблемы всем другим членам коллектива);

скептик (постоянно сомневающийся в принимаемых и принятых решениях и, в конечном итоге, в успехе исследования, призывающий к более продуманным действиям, что нередко ограждает от авантюризма в исследовательской работе);

эстет (способный найти и выработать красивые и гармоничные идеи по проведению исследования и решению проблемы, что, как правило, обеспечивает высокую эффективность и практичность);

психолог (обеспечивающий не только решение психологических задач, но и создающий психологически нормальный климат творчества, сотрудничества и энтузиазма в исследовательском коллективе);

переводчик (потенциально и реально способный просто, доходчиво, обоснованно, достоверно и убедительно преподнести и объяснить ту или иную идею и решение проблемы);

разработчик (умеющий детализировать идею и решения проблемы до практического воплощения);

реализатор (обеспечивающий воплощение выработанных и детально проработанных идей и решений до прикладной реализации результатов исследовательской работы всего коллектива непосредственно в практику). [15, с. 207]

Каждый из приведенных исследовательских типов скорее присущ не каждому человеку в отдельности; любой человек может интегрировать в себе одновременно несколько типов. Поэтому важно, чтобы в коллективе все эти типы были совмещены в комплексе. Конструктивная совместимость, в соответствии с которой творческий коллектив формируется на основе привлечения исследователей, способных совместно продуктивно работать для достижения общей для всех цели. Такая совместимость определяется культурой, воспитанием, терпимостью к другим людям, опытом работы в коллективах, организованностью, организацией работы, мотивацией и т.п.

Сбалансированность формальной и неформальной организации исследовательской работы, обеспечивающая атмосферу взаимного доверия, доброжелательности, раскрепощенности, в которой более эффективно раскрываются и реализуются способности каждого члена коллектива.

Жизнеспособность, обеспечиваемая сбалансированной стабильностью и ротацией исследовательского коллектива. Для этого требуется непрерывность и ритмичность проведения исследовательской деятельности.

Рациональная продолжительность функционирования, способствующая развитию взаимопонимания повышению потенциала членов исследовательской группы.

Дополнительность деятельности, обеспечивающая реализацию творческой потребности членов коллектива в расширении или сужении интересов и направлений исследовательской деятельности.

Таким образом, сформированная по научным принципам исследовательская группа представляет собой не только единый коллектив, нацеленный на решение определенных исследовательских задач, но и взаимодействующий комплекс интеллектуальных и человеческих отношений, организацию творческой деятельности.

Таким образом, исследование, проведенное в первом разделе курсовой работы, позволяет сделать следующие выводы.

В современных условиях исследование является неотъемлемой функцией управления, т.к. создание и реализация инновационного потенциала предприятия невозможно осуществить без исследовательских работ в области менеджмента. Соответственно, возникает потребность в менеджерах исследовательского типа.

Менеджеры исследовательского типа должны обладать*:* профессиональной компетентностью в области исследования СУ; креативностью; научной интуицией; психологической устойчивостью; нонконформизмом; объективностью; этичностью.

При формировании исследовательской группы необходимо использовать правила: гетерогенности; сбалансированности формальной и неформальной организации исследовательской работы; жизнеспособности; рациональной продолжительностью функционирования и пр.

Как и всякое исследование, связанное с исследованием социальных систем, изучение систем управления должно проводиться с соблюдением определенных этических требований.

## 2. Этические основы исследования систем управления

## 2.1 Этические проблемы исследования систем управления

Можно выделить следующие этические проблемы, возникающие в ходе проведения исследования системы управления.

1. Исследователь.

Личные моральные принципы исследователя являются наилучшей защитой против неэтичного поведения. "До, во время и после проведения исследования, исследователь имеет возможность и должен анализировать свои действия и соотносить их со своими нормами. Большинство примеров неэтичного поведения обусловлено желанием сделать карьеру, произвести впечатление на членов семьи и друзей, сохранить рабочее место и так далее". [14, с.48]

Этичное исследование требует больших временных затрат, оно сложнее в организации. Более того, этические стандарты обычно представлены в форме неопределенных принципов, коммерческая деятельность (особенно в современной России) - одна из сфер, где можно действовать неэтично, а угроза быть пойманным мала. Исследователь, работающий неэтично, если будет пойман, столкнется с общественным порицанием и лишь в крайнем случае могут последовать какие-то санкции со стороны руководства; но этичный исследователь обычно вообще не получает никакой похвалы.

"Обычно в соответствии с этическими нормами действуют те исследователи, которые ориентированы на профессиональную деятельность и регулярно общаются с коллегами". [6, с.119]

2. Ненаучное поведение.

Ненаучное поведение включает в себя исследовательское мошенничество и плагиат. "Исследовательские институты и университеты США и Западной Европы имеют программы и процедуры для выявления ненаучного поведения, и наказания исследователей, замешанных в нем (например, посредством штрафов и увольнения с работы). К сожалению, в практике российской исследовательской деятельности такого рода "фильтры" еще не разработаны". [14, с.47]

Исследовательское мошенничество происходит тогда, когда исследователь фальсифицирует данные, которые на самом деле не были собраны, или отчет по исследованию, которое не было проведено.

Плагиат - тип мошенничества, возникающий в тех случаях, когда исследователь крадет идеи или документы у других или использует их, без указания источника.

3. Этические проблемы, касающиеся объектов изучения.

Многие этические проблемы связаны с балансом между двумя ценностями: получением научного знания и правами объектов изучения. "Для проведения исследования, соответствующего этическим принципам, необходимо найти золотую середину между необходимостью знания и невмешательством в жизнь других людей. Предоставление исследовательским объектам прав на абсолютное невмешательство может сделать эмпирическое исследование невозможным, но в то же время предоставление этих абсолютных прав исследователю может нарушить основные человеческие права. Зачастую исследователи ставят людей в смущающие их, беспокойные или неприятные ситуации". [14, с.50]

Полная информация об исследователе позволяет защитить людей от мошеннических проектов. Информированное согласие снижает вероятность, что кто-либо, выдающий себя за исследователя, обманет или причинит вред объектам изучения, а также что кто-то будет использовать полученную информацию в своих корыстных целях.

Исследователи обязаны обеспечить невмешательство в частную жизнь при помощи не разглашения имен участников проекта после сбора информации. Это принимает две формы, каждая из которых предполагает отделение личности индивида от его или её ответов: анонимность и конфиденциальность. Анонимность означает, что не разглашаются имена испытуемых; объект нельзя идентифицировать, и он остается не узнанным или анонимным. Чтобы обеспечить анонимность, исследователи избавляются от имен и адресов участников присваивая каждому определенный код.

Даже в тех случаях, когда невозможно сохранить анонимность, исследователи должны обеспечивать конфиденциальность. Если анонимность предполагает, что личность респондента не может быть идентифицирована, то конфиденциальность означает, что, в конечном счете, информацию можно соотнести с именами, однако исследователь сохраняет конфиденциальность, т.е. держит их в секрете от широкой общественности. Информация представляется только в агрегированном виде, что не позволяет связать конкретных индивидов с конкретными ответами. Конфиденциальность может защитить участников от нанесения им не только морального, но и физического урона, особенно при изучении проблем политической жизни в недемократическом обществе.

4. Этика и финансирование исследования.

Особые этические проблемы возникают при проведении заказных исследований, когда организация, заинтересованная в получении информации, оплачивает прикладное исследование. Исследователя могут попросить, чтобы он нарушил этические или профессиональные стандарты в качестве условия сотрудничества. В таком случае каждый устанавливает для себя этические границы, при выходе за пределы которых он откажется от услуг данного клиента.

5. Достижение специфических результатов.

Сложным является вопрос: что следует делать исследователю, если заказчик говорит прямо или косвенно, к каким именно выводам необходимо прийти? Этичный исследователь откажется принимать участие в проекте, если он должен получить определенный результат в обмен на заказ. Лучше всего согласовать подобные этические моменты с заказчиком до заключения договора или контракта.

6. Ограничения в проведении исследований.

Возникает, также, вопрос: может ли заказчик ограничивать исследование определением того, что может быть изучено, или ограничением используемых техник напрямую или косвенно (при помощи ограничения финансирования)?

В литературе высказано мнение, что: "Заказчик имеет право устанавливать ограничение на используемые техники (например, экспертный опрос, а не фокус-группа) при помощи сокращения финансирования. Тем не менее, исследователь должен придерживаться методов, адекватных целям исследования, давать реальную оценку того, что можно получить при помощи того или иного метода. Исследователь должен отказаться в том случае, если он убежден в том, что данная ситуация не позволяет ему придерживаться общепринятых стандартов. Если заказчик требует нарушения процедур выборки или использование некорректных вопросов, этичный исследователь отказывается участвовать в таком "неправильном" использовании науки, а не идет на нарушения профессиональных стандартов". [14, с.50]

В конечном счете, заказчик, исследователь, профессиональное сообщество, и общество в целом страдают от этих нарушений. Исследователь должен решить для себя, является ли он "нанятой рукой", которая дает заказчику все, что он хочет получить, даже если это неэтично, или профессионалом, который обязан учить, направлять и даже противостоять заказчику во имя соблюдения моральных и профессиональных принципов.

7. Распространение и использование результатов.

Некоторые исследователи пытаются сохранить контроль над результатами, держа их в секрете. Но это кратковременное решение имеет свои недостатки. Первое, другие исследователи могут провести подобные исследования и получить аналогичные результаты. Второе, исследование не принесет никакой пользы другим людям. Третье, результаты не оцениваются и не принимаются руководством организации.

Исследования систем управления могут быть сильными орудиями в повышении эффективности деятельности организации. Однако, месте с силой приходит и ответственность: необходимо решить проводить ли исследование этично, и требовать ли этического поведения от других. Истинность знания, полученного в рамках исследования, в полной мере зависит от индивидуального исследователя.

## 2.2 Этические принципы поведения менеджеров при проведении исследования систем управления

Менеджерам-исследователям и профессиональным исследователям при проведении исследовательских работ следует руководствоваться своеобразным этическим кодексом. Это связано с тем, что исследовательская деятельность по вопросам управления весьма специфична. Она требует от индивидуумов определенного мировоззрения, особых свойств честности, порядочности и соблюдения соответствующих принциповохарактеризованных ниже:

честность и справедливость, требующие взаимовыгодное и взаимоприемлемое формирование цены и условий для объективного проведения исследовательских работ; прозрачности проводимых исследований для заказчика; наличия и реализации приемлемого механизма разрешения появляющихся разногласий между исполнителями-исследователями и заказчиком;

ответственность, обеспечивающая все виды реальной индивидуальной и коллективной ответственности как заказчиков за соблюдение и предоставление необходимых условий, так и исследователей - за исследовательскую деятельность в области управления;

добросовестность, требующая от исследователей выполнения исследовательских работ оперативно, в срок и необходимого уровня качества;

полнота информации о заказчике, обеспечивающая наличие у исследователей информации о заказчике в требуемом объеме, который позволял бы делать объективные выводы и разрабатывать эффективные рекомендации по практическому использованию результатов исследований;

достаточность информации для заказчиков и контролирующих органов, позволяющая подтверждать точность, достоверность, объективность, величины рисков и рациональность проведенных затрат на исследовательские и внедренческие работы;

соответствие изучаемому объекту и следование исследователей принципам исследовательского кодекса (соответствовать требованиям нацеленности на перспективу, иметь высокий уровень интеллекта, знаний, профессиональный и жизненного опыт, независимость суждений и т.д.). [2, с.296]

При проведении исследований СУ нередко используются анкетирование, беседы, опросы и т.п. Все это может осуществляться с использованием телефона; с помощью переписки (по почте, телеграфу, телетайпу и т.п.), при личных встречах, в сочетании различных методов.

Использование современных технических средств передачу информации позволяет более оперативно проводить исследования. При этом повышается их экономичность, уменьшаются транспортные расходы. Тем не менее, нельзя недооценивать проведение личных встреч с опрашиваемыми. Необходимость проведения личных встреч возникает тогда, когда другие методы исследования не позволяют получить объективную и достоверную информацию.

По мнению Д. Карнеги: "успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и на 85 процентов - от его умения общаться с людьми". [10, с.8]

При ведении бесед, опросов и т.п. целесообразно соблюдать общеизвестные в менеджменте правила:

проявлять уважение к собеседнику и себе;

быть точным и пунктуальным;

проявлять общую культуру и здравый смысл;

видеть в собеседнике - участнике исследования равноправного коллегу;

дорожить доверием собеседника;

быть интересным собеседнику и стараться понравиться ему.

Так, для того чтобы понравиться людям, Дейл Карнеги рекомендует использовать следующие (в определенной мере интерпретированные к проведению исследований) правила:

искренне интересоваться другими людьми;

улыбаться;

помнить, что имя человека - это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке;

быть хорошим слушателем, поощрять других говорить о себе;

говорить о том, что интересует вашего собеседника;

внушать вашему собеседнику сознание его значительности и делать это искренне.

всегда учитывать то, что о каждом из нас судят в основном по четырем факторам: что мы делаем, как выглядим, что и как говорим;

уделять внимание своей одежде и внешнему виду;

не быть многословным, так как известно, что "время - деньги";

уметь ставить цель и анализировать ход ее достижений;

уметь довести поставленную цель до собеседника;

уметь показать реалистичность и обоснованность своих вопросов и предложений;

владеть искусством компромисса при достижении цели;

выбирать наиболее выгодное мести для бесед;

уметь выслушать и понять собеседника;

знать и внимательно относиться к национальным особенностям, привычкам, увлечениям, вкусам и характеру собеседника;

знать правила исследования, протокол и этикет;

при работе с иностранцами уметь работать с переводчиком;

знать достаточно хорошо хотя бы один из наиболее распространенных иностранных языков;

уметь воздействовать и склонить к откровенности и объективности собеседника. [10, с.35]

При ведении беседы в ходе личных встреч менеджер может использовать ряд правил, рекомендуемых Д. Карнеги:

уклониться от спора - единственный способ одержать верх в нем;

проявлять уважение к мнению собеседника, не говорить ему, что он не прав;

признавать свою неправоту быстро и решительно;

придерживаться дружелюбного тона;

давать возможность большую часть времени говорить собеседнику;

пусть собеседник считает, что данная мысль принадлежит ему;

стараться искренне смотреть на вещи с точки зрения собеседника;

драматизировать свои идеи, подавать их эффектно;

указывать на ошибки других не прямо, а косвенно;

говорить сначала о своих ошибках, а затем об ошибках других;

давать другим спасти свой престиж;

быть "чистосердечным в своей оценке и щедрым на похвалу";

создавать другим хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать;

делать так, чтобы то, на что вы побуждаете других, казалось бы нетрудным;

стараться, чтобы другие были рады сделать то, что вы предлагаете.

уметь ставить себя на место партнера:

проявлять особое уважение и внимание к женщине. [10, с.61]

Безусловно, все эти правила следует использовать в зависимости от ситуации, но всегда они должны реализовываться сердечно, искренне, с соблюдением нравственных ценностей, правил приличия, чувства меры и такта.

Таким образом, исследование, проведенное в данном разделе курсовой работы, позволяет сделать следующие выводы.

Можно выделить следующие этические проблемы, возникающие в ходе проведения исследования системы управления.

Высокие личные моральные качества исследователя как защита против неэтичного поведения.

Недопустимость ненаучного поведения (в форме мошенничества, плагиата и пр.);

Этические проблемы, касающиеся объектов изучения (необходимость соблюдения баланса между двумя ценностями: получением научного знания и правами объектов изучения);

Этические проблемы, возникающие при проведении заказных исследований, когда организация, заинтересованная в получении информации, оплачивает прикладное исследование (исследователь должен отклонить предложения нарушить этические или профессиональные стандарты в качестве условия сотрудничества).

Менеджерам-исследователям и профессиональным исследователям при проведении исследовательских работ следует руководствоваться своеобразным этическим кодексом.

Исследовательская деятельность требует от индивидуумов определенного мировоззрения, особых свойств честности, порядочности и соблюдения следующих принципов: честность и справедливость; ответственность; добросовестность; полнота информации о заказчике; достаточность информации для заказчиков и контролирующих органов; соответствие изучаемому объекту и следование исследователей принципам исследовательского кодекса.

При ведении бесед, опросов и т.п. целесообразно соблюдать общеизвестные в менеджменте правила: проявлять уважение к собеседнику и себе; быть точным и пунктуальным; проявлять общую культуру и здравый смысл; видеть в собеседнике - участнике исследования равноправного коллегу; дорожить доверием собеседника.

## Заключение

В современных условиях исследование является неотъемлемой функцией управления, т.к создание и реализация инновационного потенциала предприятия невозможно осуществить без исследовательских работ в области менеджмента. Соответственно, возникает потребность в менеджерах исследовательского типа.

Менеджеры исследовательского типа должны обладать*:* профессиональной компетентностью в области исследования СУ; креативностью; научной интуицией; психологической устойчивостью; нонконформизмом; объективностью; этичностью.

При формировании исследовательской группы необходимо использовать правила: гетерогенности; сбалансированности формальной и неформальной организации исследовательской работы; жизнеспособности; рациональной продолжительностью функционирования и пр.

Как и всякое исследование, связанное с исследованием социальных систем, изучение систем управления должно проводиться с соблюдением определенных этических требований.

Можно выделить следующие этические проблемы, возникающие в ходе проведения исследования системы управления.

Высокие личные моральные качества исследователя как защита против неэтичного поведения.

Недопустимость ненаучного поведения (в форме мошенничества, плагиата и пр.);

Этические проблемы, касающиеся объектов изучения (необходимость соблюдения баланса между двумя ценностями: получением научного знания и правами объектов изучения);

Этические проблемы, возникающие при проведении заказных исследований, когда организация, заинтересованная в получении информации, оплачивает прикладное исследование (исследователь должен отклонить предложения нарушить этические или профессиональные стандарты в качестве условия сотрудничества).

Менеджерам-исследователям и профессиональным исследователям при проведении исследовательских работ следует руководствоваться своеобразным этическим кодексом.

Исследовательская деятельность требует от индивидуумов определенного мировоззрения, особых свойств честности, порядочности и соблюдения следующих принципов: честность и справедливость; ответственность; добросовестность; полнота информации о заказчике; достаточность информации для заказчиков и контролирующих органов; соответствие изучаемому объекту и следование исследователей принципам исследовательского кодекса.

При ведении бесед, опросов и т.п. целесообразно соблюдать общеизвестные в менеджменте правила: проявлять уважение к собеседнику и себе; быть точным и пунктуальным; проявлять общую культуру и здравый смысл; видеть в собеседнике - участнике исследования равноправного коллегу; дорожить доверием собеседника.

Таким образом, этичность исследования систем управления зависит от добросовестности менеджера-исследователя, т.е. его внутреннего желания и возможности: выполнять свою исследовательско-управленческую работу и обязательства честно, с высоким уровнем качества, в заданные сроки, с меньшим использованием ресурсов без нарушений законодательства (в том числе авторских прав на интеллектуальную собственность) и наилучшими для заказчика условиями при принятом в практике вознаграждении; гарантировать правильность информационного отражения всех исследований; не воспринимать давление заинтересованных лиц по необоснованному упрощению и фальсификации результатов исследований, учитывать работу исследователей и публикации по результатам исследований; быть активным в организационном и исследовательском отношении.

Этичность исследования систем управления зависит, также, от профессиональной честности менеджера-исследователя, его способности быть искренним, прямым, добросовестным, безупречным, справедливым. Наличие такого свойства предполагает соблюдение высоких нравственно-моральных и этических принципов. Это обусловливает, в частности: обеспечение прозрачности исследований для заказчика; создание механизма отчетности и разрешения разногласий; формирование взаимовыгодного механизма ценообразования при определении цены на исследовательские работы; исключение действий, которые могли бы снизить объективность исследований, организованную работу исследователя, заказчика, всех участников исследования; не допускать распространения искаженной, ложной информации, использования несовершенных технологии.

## Глоссарий

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п. п. | Новое понятие | Содержание |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | **Качество исследования** | комплексная совокупность свойств и характеристик исследования, отражающая его особенность и позволяющая оценить его результативность. |
| 2 | **Концепция исследования** | комплекс ключевых положений методологического характера, определяющих подход к исследованию и организации его проведения. |
| 3 | **Менеджер** | лицо, принимающее управленческие решения в системе социально-экономического управления |
| 4 | **Метод исследования** | способ изучения явлений, который выбирается в соответствии с особенностями предмета исследования, возможностью и эффективностью его использования в конкретных условиях |
| 5 | **Методология исследования** | логическая организация исследования, предполагающая осознание его цели, распознавание проблем, являющихся предметом исследования, выбор средств и методов исследования, определение рациональной последовательности исследовательской деятельности. |
| 6 | **Объект исследования** | область деятельности человека, в которой обнаруживается и распознается проблема, требующая ее познания и разрешения; среда, в которой проявляется проблем |
| 7 | **Объективность менеджера** | свойство внутренней потребности к восприятию и отражению в своих исследовательских действиях реального, достоверного и адекватного состояния исследуемого  объекта и предмета |
| 8 | **Предмет исследования** | конкретная проблема, разрешение которой требует проведения исследования |
| 9 | **Профессиональная компетентность менеджера** | свойство, отражающее наличие современных знаний, умений и навыков квалифицированно выполнять исследовательские функции в СУ |
| 10 | **Процесс (исследования)** | закономерная последовательность этапов проведения исследований: цель, формулирование проблемы, поиск подходов, определение методов, анализ вариантов, получение результата. |
| 11 | **Результат исследования** | рекомендации, модель, формула, методика, способствующие успешному практическому разрешению проблемы или научному пониманию ее содержания, истоков и последствий. |
| 12 | **Система управления** | 1. совокупность отношений управления в социально-экономической системе (организации).2. система действий менеджера по реализации воздействия.3. совокупность звеньев и связей между ними, участвующих в том или ином виде в процессе воздействия. |
| 13 | **Этика** | учение об основных принципах нравственности и о нормах человеческой деятельности с точки зрения понятий о добре и зле |
| 14 | **Эффективность исследования** | соразмерность использованных ресурсов на проведение исследования и результатов, полученных от него. |

## Список используемых источников

1. Акимова, Т. Теория организации. / Т. Акимова [Текст]: М.: Юнити., 2003. - 515 с.
2. Белов, В.Г. ИСУ (Исследование систем управления). / Белов В.Г., Смольков В.Г. [Текст]: М.: Луч, Эликта-Принт, 2000. - 391 с.
3. Вагин, И.О. Думай и побеждай: Практическая психология. / И.О. Вагин [Текст]: - М.: Рипол Классик, 1998. - 308 с.
4. Волкова, В. Основы теории систем и системного анализа. / В. Волкова, А. Денисов [Текст]: - М.: ИНФРА-М, 1999. - 413 с.
5. Глущенко, В.В. Исследование систем управления: социологические, экономические, прогнозные, плановые, экспериментальные исследования. / В.В. Глущенко, И.И. Глущенко. [Текст]: М.: ТОО НПЦ "Крылья", 2004 - 416 с.
6. Долятовский, В. Исследование систем управления. / В. Долятовский, В. Долятовская [Текст]: М.: МарТ., 2004. - 331 с.
7. Друкер, П.Ф. Задачи менеджмента в XXI веке. / Пер. с англ.: Уч. пос. / П.Ф. Друкер [Текст]: М.: Издательский дом "Вильямс", 2007. - 298 с.
8. Егоров, Ю. Исследование систем управления.2-е изд. / Ю. Егоров [Текст]: М.: ДиС, 2006. - 318 с.
9. Исследование систем управления. / Под ред.Э. Короткова [Текст]: М.: ЮНИТИ, 2003. - 402 с.
10. Карнеги, Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. / Д. Карнеги [Текст]: М.: Векъ, 1991. - 156 с.
11. Кликланд, Д. Системный анализ и целевое управление. Пер. с англ. / Д. Кликланд, В. Кинг [Текст]: М.: ДиС, 2004. - 420 с.
12. Короткова, Т.Л. Исследование систем управления: Учеб. пособие. / Т.Л. Короткова [Текст]: М.: МИЭТ, 1998. - 356 с.
13. Малин, А. Исследование систем управления. / А. Малин, В. Мухин [Текст]: М.: ГУ ВШЭ, 2002. - 449 с.
14. Маликова, Н.Н. Этические проблемы прикладного социологического исследования. / Н.Н. Маликова [Текст]: Социс. - 2007 - №5. - С.46-51
15. Мишин В.М. Исследование систем управления: Учеб. пособие.2-е изд. / В.М. Мишин [Текст]: М.: Финстатинформ; 2008. - 390 с.
16. Мыльник В. Исследование систем управления. / В. Мыльник, Б. Титаренко [Текст]: М.: ЦИТО, 2001. - 319 с.
17. Мухин, В.И. Исследование систем управления: Учебник. / В.И. Мухин, В.И. Сычев [Текст]: М.: АГЗ МЧС России, 2000. - 288 с.
18. Ползунова Л. Исследование систем управления. / Л. Ползунова, В. Краев [Текст]: М.: Академический проект., 2004. - 401 с.
19. Смирнов Э. Основы теории организации: Учебное пособие. / Э. Смирнов [Текст]: М.: ЮНИТИ., 1998. - 302 с.
20. Захаров В.Я. Исследование систем управления. / В.Я. Захаров, И.В. Захаров, А.О. Блинов [Текст]: М.: Элит, 2008. - 248 с.

## Приложение А

Таблица - Свойства менеджеров исследовательского типы

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование свойства менеджера исследовательского типа | Краткая характеристика |
| 1 | 2 |
| Целеустремленность | Умение выбрать ясную и определенную цель и неотступно стремиться к ее достижению на базе поиска новых путей, вариантов и возможных решений |
| Профессиональная компетентность | Свойство, отражающее наличие современных знаний, умений и навыков квалифицированно выполнять исследовательские функции в СУ |
| Объективность | Свойство внутренней потребности к восприятию и отражению в своих исследовательских действиях реального, достоверного и адекватного состояния исследуемого  объекта и предмета |
| Настойчивость | Упорство и твердость в достижении поставленных целей в сочетании с использованием исследовательских методов, умение объективно не обращать внимания на возникающие трудности во внутренней и внешней среде |
| Рациональность | Способность стремиться разумно обосновать практически полезное решение, соответствующее поставленной цели, при минимуме используемых ресурсов (материальных, финансовых и др.) |
| Уверенность | Твердая вера в принятые решения, основанные на объективном исследовании предмета соответствующего объекта, что психологически укрепляет управленца в реализации принимаемых мер при достижении поставленных целей |
| Любопытство, любознательность | Пытливость, стремление приобретать новые знания в менеджменте и проявлять интерес к использованию методологии и методик исследования систем |
| Аттрактивность | Способность и умение привлекать работников своего подразделения к творческой работе, используя их энтузиазм и не прибегая к принудительным мерам и материальным стимулам |
| Экономность | Наличие внутреннего желания повышать эффективность СУ и сокращать затраты, используя личный и коллективный научно-исследовательский потенциал |
| Оперативность | Умение, и желание быстро принимать решения на основе своевременного проведения исследования и совершенствования СУ, предупреждая и предотвращая появляющиеся негативные отклонения в управлении |
| Простота | Способность и стремление к поиску отношений и решений, доступных для понимания исполнителями принимаемых решений по управлению при условии обеспечения их высокого качества при исследовании СУ |
| Перестраиваемость (адаптивность) | Умение приспосабливаться к изменяющимся целям управления и условиям деятельности, применяя различный арсенал объективных методов и принципов исследования СУ |
| Сопереживание | Наличие чувства, отражающего внутреннее понимание чужих трудностей, горестей, болей, бед, которое возвышает человека в глазах других и уменьшает сопротивление человеческой среды, делает исследование системы управления гуманным |
| Самооценка | Желание и умение объективно наблюдать за своими поступками, изучать свой потенциал с целью повышения эффективности его реализации, а также учитывать критику в свой адрес, находя новые пути исследования различных проблем в СУ с наименьшим расходом ресурсов |
| Предвидение и научная интуиция | Способность реально определять последствия, формировать ясный прогноз будущего СУ на основе наличия "двойного" видения проблем (ощущения их как внутри, так и вне своей структуры), а также использования современных методов прогнозирования и научной интуиции |
| Доверие | Оправданная уверенность в добросовестности исполнителей и исследователей, искренности их действий и правильности принимаемых ими решений для достижения поставленных целей |
| Законопослушность | Внутреннее желание осуществлять исследовательско-управленческую деятельность в рамках правового поля на основе существующего законодательства. |
| Честность | Способность быть искренним, прямым, добросовестным, безупречным, справедливым. |
| Креативность | Умение: конструктивно, творчески работать, проявляя сбалансированную любознательность; ставить реальные цели; выдвигать обоснованные гипотезы; определять новые методологические и методические способы эффективного решения исследовательско-управленческих задач |
| Деловитость | Способность быть предприимчивым, оперативным, независимым в суждениях, коммуникативным, собранным, уметь переключаться с одного вида деятельности на другой, мотивировать свои действия |
| Заинтересованность | Способность и желание постоянно выявлять проблемы в СУ и решать их современными методами менеджмента в зависимости не только от материального вознаграждения, но и в силу профессионального отношения к делу и повышения своей квалификации |