ЛЕКЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ГРУППЫ ИБМ4-21М (13.4.2020)

**Проблема и гипотеза в исследовании систем менеджмента**

1. Проблема в исследовании систем менеджмента.

Распознавание и формулирование проблем занимает центральное место в методологии исследования. Проблема определяет выбор методов исследования и подходов, предвидение результатов и установление ориентиров и ограничений.

***Часто путают проблему с задачей. Они различаются тем, что за­дача предполагает знание алгоритма ее решения или выбор необходи­мого алгоритма из известных.***

Наиболее типичными проблемами в исследовании управления являются проблемы совершенствования организации управления, технологии управле­ния (разработки управленческих решений), системы эффективных мотива­ций деятельности, разработка стратегий и инноваций и др. И каждую из этих проблем можно решить только на основе ее исследования, т. е. на основе определения ее истоков, содержания, роли в развитии управ­ления, последствий нерешения и возможностей решения и пр.

Проблема — это противоречие, которое не всегда тождественно задаче. Оно несет в себе в той или иной степени элементы новых, неизвестных ра­нее изменений. Решение проблемы всегда требует творческих усилий, реше­ние задачи требует либо знаний, либо типовых схем и алгоритмов.

Исследование предполагает не только применение какого — либо изве­стного метода, но и создание новых методов изучения, поиск новых подхо­дов. Это определяется достаточно ясным пониманием сути проблемы, воз­можностей, в ней заложенных, трудностей, которые следует преодолеть.

В практике исследования систем управления большое значение имеет:

• отделение реальных проблем от псевдореальных;

• отбор реальных проблем по критерию необходимости их разрешения;

• отбор проблем по критерию ценности ожидаемого результата;

• выбор проблем в соответствии с критерием возможностей их разрешения.

Существуют реальные и мнимые проблемы. Последние можно разделить на три вида: а) уже не проблемы, т. е. проблемы решенные, но считающиеся еще не решенными или такие, которые переросли в другие проблемы; б) еще не проблемы, т.е. проблемы, существующие лишь в предпосылках или возникшие задолго до того, как сложились условия для их решения; в) ни­когда не проблемы, т. е. проблемы для которых не существует решений.

Проблему как предмет исследования характеризуют следующие парамет­ры: качество проблемы, определение проблемы, постановка проблемы. **Качество проблемы** — это ее реальность, необходимость разрешения (актуальность), возможность разрешения (ресурсы), предполагаемый резуль­тат и класс проблемы.

***Определение и распознавание проблемы*** является важным этапом ис­следования систем управления. Оно предполагает комбинацию и последова­тельность множества различных операций.\*

\* Е.С. Жариков, А.Б. Золотов, Как приблизить час открытий, Кишинев, "Штиица", 1990.

**1. Формулирование проблемы,** состоящее из *вопрошения,* постановки цен­трального вопроса; *контрадикции,* т. е. фиксации того противоречия, которое легло в основу проблемы; *финитизации —* предположительного описания предполагаемого результата.

**2. Построение проблемы,** представленное операциями *стратификации —* расщепления проблемы на подвопросы, без ответов на которые нельзя получить ответа на основной проблемный вопрос; *композиции —* груп­пировки и определения последовательности решения подвопросов, со­ставляющих проблему; *локализации —* ограничения поля изучения в со­ответствии с потребностями исследования, отграничения известного от неизвестного в области объекта исследования; *вариантификации —* вы­бора установки на возможность замены любого вопроса проблемы лю­бым другим и поиска альтернатив для всех элементов проблемы.

**3. Оценка проблемы,** характеризующаяся такими действиями, как *кондификация —* выявление всех условий, необходимых для решения проблемы, включая методы, средства, приемы, методики и пр.; *инвентаризация —* проверка наличных возможностей и предпосылок; *когнификация —* вы­яснение степени проблемности, соотношения известного и неизвестного в той информации, которую необходимо использовать при исследова­нии; *уподобление —* нахождение среди уже решенных проблем анало­гичных решаемой; *квалификация —* отнесение проблемы к определен­ному типу.

**4. Обоснование проблемы,** представляющее собой последовательную реа­лизацию процедур *экспозиции —* установления ценностных, содержа­тельных и генетических связей данной проблемы с другими проблемами;

*актуализации —* приведения доводов в пользу реальности проблемы, ее постановки и решения; *компроментации —* выдвижения сколь угодно большого числа возражений против проблемы; *демонстрации —* объек­тивного синтеза результатов, полученных на стадии актуализации и компроментации.

**5. Обозначение проблемы,** состоящее в *экспликации* понятий — перекоди­ровке, переводе проблемы на иной научный или обычный язык; *интимизации —* выборе словесной нюансировки выражения проблемы и под­боре понятий, наиболее точно фиксирующих смысл проблемы.

Таков наиболее типичный порядок действий, необходимых для определе­ния проблемы. В зависимости от опыта, квалификации и характера исследо­вателя возможно изменение состава и последовательности процедур и опе­раций. Некоторые из них могут осуществляться параллельно с другими, на­пример стратификация и вариантификация; некоторые реализуются по мере развертывания всех процедур и операций, например экспликация понятий и уподобление.

Определение проблемы является важным фактором успеха исследования.

Следующей характеристикой методологии исследования является поста­новка проблемы. **Существует несколько уровней постановки проблемы.**

***Низший*** уровень постановки проблемы характеризуется главным образом интуитивными ощущениями менеджера или исследователя о противоречиях в системе управления. Они возникают в качестве трудностей и препятствий в работе и наводят на мысль об их устранении. В этом случае просто фор­мулируется вопрос, но о дальнейшем превращении его в проблему как предмет исследования не очень задумываются и заботятся.

Другой уровень постановки проблемы — ее ***описание в соответствии с принятыми правилами,*** которые не всегда отражают эффективную мето­дологию работы с проблемой.

Наиболее ***высокий*** уровень постановки проблемы заключается в ее отра­ботке по цели и стратегии фирмы и поиску новых форм и разработке про­ектов. Этот уровень характеризуется сознательным использованием всех процедур постановки проблемы.

При такой работе с проблемой исследователь оказывается вынужденным размышлять о проблеме в таких ракурсах, которые не возникают при ее ин­туитивной постановке. Обогащается понимание проблемы, выявляются но­вые подходы, складываются новые точки зрения на средства и условия ее решения.

При этом может произойти отказ от исследования, если обнаруживается, что то, что первоначально возникло как проблема, таковой в действительно­сти не является или есть разрыв между возможностями решить проблему и ее реальной сложностью.

Иногда полагают, что исследование полностью базируется на логике, на способности увидеть логически определенную цепочку причинно-следственных связей. Но практика показывает, что в действительности в ис­следовательской деятельности находит свое отражение сочетание (Опять со­четание? Но куда нам от этого деться? Именно сочетание противоположнос­тей сопровождает нас всюду) логики и абсурда, т. е. парадокса, неподдающе­гося в объяснении никакой логике. Абсурд рождает неведомое. Его нельзя отбрасывать только лишь потому, что он не вписывается в привычные пред­ставления. Это можно назвать ***первым методологическим принципом ис­следования: проблема*** *—* это противоречие, которое предстает нам иногда в качестве абсурда (неожиданно, непривычно, необъяснимо, нелогично, абст­рактно).

***Второй методологический принцип*** *—* принцип оценки. Любые собы­тия, явления, противоречия мы оцениваем по критериям важности, объек­тивности, актуальности, связи с другими явлениями, сложности.

***Третий методологический принцип*** *—* принцип распознавания. Всегда возникает необходимость отождествления, сравнения, определения класса явления, принадлежности к определенной типологической группе. Это поз­воляет глубже понять новое явление, определить его свойства и характер, сделать оценку более существенной. А если явление не укладывается в су­ществующие типологические схемы, то возникает возможность их измене­ния, дополнения, развития. Это тоже акт исследования, развития науки, ино­гда это ведет к научному открытию.

Методологические принципы исследования помогают найти эффектив­ный вариант его проведения, целенаправленного осуществления. Ведь прин­ципы — это правила деятельности, которые ее, с одной стороны, ограничи­вают, а с другой — поддерживают и облегчают, потому что они отражают концентрированный опыт успешного исследования.

Методология работы с проблемой обеспечивает и качественное планиро­вание исследования, и его организацию.

Важным фактором является также формирование психологической го­товности и "созревание" исследователя к работе по этой проблеме.

2. Гипотеза в исследовании систем менеджмента.

Очень часто в качестве этапа процесса исследования используется разра­ботка гипотезы, которая может быть эффективным средством поиска путей решения проблемы, подходов к ее пониманию.

Гипотеза — это вероятностное знание, объяснение, понимание. Поэтому категоричность в оценке и представлении гипотез недопустима. Существует принцип: конечная научная ценность гипотетического знания не зависит от степени обоснования гипотезы в момент оценки. Но выбор гипотез тем не менее возможен в соответствии с критерием наибольшей вероятности объяс­нения исследуемой проблемы или вариантов ее решения.

***Гипотеза —*** *это вариант объяснения при недостаточной информации. Существуют требования, по которым она выбирается или конструируется.*

1. Гипотетическое объяснение должно быть построено по методологии научного объяснения — причины, факторы, зависимости и пр.

2. Гипотеза должна учитывать известные законы, но не подстраиваться к ним, не искать абсолютного соответствия.

3. Гипотеза предназначена для объяснения всех фактов, характеризую­щих проблему.

4. Гипотеза должна быть принципиально проверяемой, т. е. следствиям, которые из нее выводятся, должны соответствовать определенные практические эффекты.

5. Гипотеза должна строиться по принципу максимально возможной простоты.

6. Гипотеза должна быть логически непротиворечивой. Ее собственные внутренние элементы должны представлять систему строго согласо­ванных элементов на едином логическом основании.

При выборе гипотезы или при её конструировании следует учитывать особенности проблем, на разрешение которых направлено исследование в менеджменте. –

**Все разнообразие проблем, которые характеризуют предмет исследо­вания можно представить в совокупности трех групп: проблемы поведения объекта управления (производство, офис, фирма, предприятие и пр.), проблемы поведения субъекта управления и про­блемы взаимодействия субъекта и объекта управления.**

Главными в объекте управления, в проблематике функционирования со­циально-экономической системы (фирмы, организации, предприятия, офиса и др.) являются проблемы, отражающие необходимые компоненты ее функ­ционирования (иногда их называют подсистемами), такие как социальная си­стема, экономическая, организационная, технологическая, система качества деятельности и поведения на рынке (маркетинг). Все это типичные источни­ки проблем, требующих исследования для развития управления.

Субъект управления чаще всего характеризуют такие проблемы, как ха­рактеристики персонала, информационное обеспечение управления, исполь­зование времени, разработка стратегий, развитие организации управления и его техническая вооруженность.