

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра менеджмента

“УТВЕРЖДАЮ”  
ДЕКАН ФБ  
д.э.н. Хайруллина М. В.  
“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
**Методы исследований в менеджменте**

Образовательная программа: 38.04.02 Менеджмент, магистерская программа: Маркетинг

Курс: 1, семестр : 1

Факультет бизнеса,

|    |                                                                                                      | Семестр |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| №  | Вид деятельности                                                                                     | 1       |
| 1  | Всего зачетных единиц (кредитов)                                                                     | 3       |
| 2  | Всего часов                                                                                          | 108     |
| 3  | Всего занятий в контактной форме, час.                                                               | 46      |
| 4  | Лекции, час.                                                                                         | 8       |
| 5  | Практические занятия, час.                                                                           | 26      |
| 6  | Лабораторные занятия, час.                                                                           | 0       |
| 7  | из них в активной и интерактивной форме, час.                                                        | 26      |
| 8  | Аттестация, час.                                                                                     | 2       |
| 9  | Консультации, час.                                                                                   | 10      |
| 10 | Самостоятельная работа, час.                                                                         | 62      |
| 11 | Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе) | РГЗ     |
| 12 | Вид аттестации                                                                                       | 3       |

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 38.04.02 Менеджмент

ФГОС введен в действие приказом №322 от 30.03.2015 г. , дата утверждения: 15.04.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, базовая

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 38.04.02 Менеджмент

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

КМ, протокол заседания кафедры №6 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Асланова И. В.

Заведующий кафедрой:

доцент, д.э.н. Борисова А. А.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

## 1. Внешние требования

Таблица 1.1

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Компетенция ФГОС: ОК.1 способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу; в части следующих результатов обучения:</b>                                                                                                                                                                                                                        |  |
| 34. знать основные методы научного познания                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>Компетенция ФГОС: ОК.3 готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала; в части следующих результатов обучения:</b>                                                                                                                                                                                              |  |
| у1. уметь самостоятельно осваивать новые методы исследований и адаптироваться к решению новых практических задач                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>Компетенция ФГОС: ПК.10 способность проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой; в части следующих результатов обучения:</b>                                                                                                                                                                                |  |
| 31. знать методы, средства и практику планирования, организации, проведения и внедрения научных исследований                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>Компетенция ФГОС: ПК.4 способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения; в части следующих результатов обучения:</b>                                                                           |  |
| 32. знать методологию аналитической деятельности, типы и методы проведения прикладных исследований                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| у1. уметь использовать законы естественно-научных дисциплин и применять математический аппарат, методы оптимизации, теории вероятностей, математической статистики, системного анализа для принятия решений в области стратегического и тактического планирования, нормативного проектирования, организации бизнес-процессов и деятельности в целом |  |
| <b>Компетенция ФГОС: ПК.8 способность представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада; в части следующих результатов обучения:</b>                                                                                                                                                                     |  |
| 31. знать методы обобщения результатов исследования, требования к подготовке научного отчета, статьи, доклада и презентационных материалов                                                                                                                                                                                                          |  |

## 2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

| Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)                                                                                                                                                                                                                                                                | Формы организации занятий                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <i>Методы исследований в менеджменте</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                      |
| <b>ОК.1.34 знать основные методы научного познания</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                      |
| 1. знать методы исследований в менеджменте                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |
| <b>ОК.3.у1 уметь самостоятельно осваивать новые методы исследований и адаптироваться к решению новых практических задач</b>                                                                                                                                                                                                                                    |                                                      |
| 2. уметь применять современные методы исследований                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |
| <b>ПК.4.32 знать методологию аналитической деятельности, типы и методы проведения прикладных исследований</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                      |
| 3. знать характеристики исследования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Лекции; Самостоятельная работа                       |
| <b>ПК.4.у1 уметь использовать законы естественно-научных дисциплин и применять математический аппарат, методы оптимизации, теории вероятностей, математической статистики, системного анализа для принятия решений в области стратегического и тактического планирования, нормативного проектирования, организации бизнес-процессов и деятельности в целом</b> |                                                      |
| 4. иметь опыт применения количественных и качественных методов исследований                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Практические занятия; Самостоятельная работа         |

|                                                                                                                                                       |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>ПК.8.31 знать методы обобщения результатов исследования, требования к подготовке научного отчета, статьи, доклада и презентационных материалов</b> |                                                      |
| 5.знать методы обобщения результатов исследования, требования к подготовке научного отчета, статьи, доклада и презентационных материалов              | Лекции; Самостоятельная работа                       |
| <b>ПК.10.31 знать методы, средства и практику планирования, организации, проведения и внедрения научных исследований</b>                              |                                                      |
| 6.знать методы планирования, организации и внедрение исследований и разработок                                                                        | Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа |

### 3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

| Темы лекций                                                                                   | Активные формы, час. | Часы | Ссылки на результаты обучения | Учебная деятельность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Семестр: 1</b>                                                                             |                      |      |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Дидактическая единица: Инструменты менеджмента</b>                                         |                      |      |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1. Понятие, содержание и функции менеджмента как науки. Способы получения знания и его формы. | 2                    | 2    | 1                             | <p>Понятие, содержание и функции менеджмента как науки. Менеджмент как наука. Понятие "Знание" и его виды. Особенности перцептивного знания. Особенности рационального знания. Особенности предметно-практического знания. "Знания-умения" как особый вид знаний. Обыденное знание в современной науке. Донаучное знание как особая форма знания. Специализированное вненаучное знание как особая форма знания. Антинаука и девиантная наука в современном мире. Понятие метода научного познания. Частные, общие и всеобщие методы познания. Научный факт как форма существования эмпирического знания. Основные формы теоретического знания. Методы теоретического познания.</p> <p>Студент слушает, конспектирует, задает вопросы, участвует в дискуссии</p> |
| <b>Дидактическая единица: Современные методы исследований</b>                                 |                      |      |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                               |   |   |      |                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Современные методы исследований                                                            | 2 | 2 | 2    | <p>Качественные и количественные методы исследования: достоинства и недостатки, области применения.</p> <p>Студент слушает, конспектирует, задает вопросы, участвует в дискуссии</p>                                                     |
| <b>Дидактическая единица: Характеристики исследования</b>                                     |   |   |      |                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3. Характеристики исследования                                                                | 2 | 2 | 3    | <p>Система характеристик исследования. Менеджер как исследователь. Основная проблематика исследований в современном управлении.</p> <p>Студент слушает, конспектирует, задает вопросы, участвует в дискуссии</p>                         |
| <b>Дидактическая единица: Планирование, организация и внедрение исследований и разработок</b> |   |   |      |                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. Планирование, организация и внедрение исследований и разработок                            | 2 | 2 | 5, 6 | <p>Стадии и этапы исследования систем управления. Программно-целевое исследование систем управления. Нормативное регулирование исследований и контроль.</p> <p>Студент слушает, конспектирует, задает вопросы, участвует в дискуссии</p> |

Таблица 3.2

| Темы практических занятий                                     | Активные формы, час. | Часы | Ссылки на результаты обучения | Учебная деятельность |
|---------------------------------------------------------------|----------------------|------|-------------------------------|----------------------|
| <b>Семестр: 1</b>                                             |                      |      |                               |                      |
| <b>Дидактическая единица: Современные методы исследований</b> |                      |      |                               |                      |

|                                            |          |          |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------|----------|----------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Интервью как способ исследования</p> | <p>4</p> | <p>4</p> | <p>2, 4, 6</p> | <p>1. Студенты получают задание провести интервью у одного из своих одноклассников, для этого они разрабатывают схему ведения интервью. Далее группа разбивается преподавателем на пары для проведения взаимного интервью, по результатам которого студент пишет отчет в виде очерка о своем собеседнике. (2 часа)</p> <p>2. Студенты выполняют тренировочное упражнение на активное слушание, которое имитирует проведение неформализованного интервью.</p> <p>3. В итоговом отчете, помимо результатов пункта 1, студенты анализируют с какими достоинствами и недостатками используемых методов интервью они столкнулись, как их можно было преодолеть.</p> |
|--------------------------------------------|----------|----------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                               |   |   |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Включенное наблюдение в менеджменте                                                        | 4 | 4 | 1, 2, 4 | <p>Группа разбивается на две подгруппы, каждая из которых представляет полярные случаи ролей наблюдателя ("полный участник" и "полный наблюдатель").</p> <p>Группой "полный участник" выполняется тренинговое упражнение на отработку навыков передачи информации.</p> <p>По результатам упражнения студент пишет индивидуальный отчет, в котором</p> <p>1) формулируются наблюдаемые коммуникационные барьеры</p> <p>2) разрабатывается лист наблюдателя для подобных ситуаций</p> <p>3) формулируются достоинства и недостатки метода включенного наблюдений с позиции своей роли</p> <p>Вторая часть задания: подгруппы меняются анкетами наблюдателя, снова выполняется тренинговое упражнение на передачу информации.</p> <p>Студенты оценивают качество листов наблюдения, уточняют их с позиции новых ролей "участник-наблюдатель" и "наблюдатель-участник"</p> |
| 3. Статистические методы анализа данных в менеджменте                                         | 2 | 6 | 2, 4    | Студент выполняет статистический анализ данных для условий риска и неопределенности, изучает критерии и способы принятия решений, проверки устойчивости                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. Имитационное моделирование в менеджменте                                                   | 2 | 6 | 2, 4    | Студенты получают навыки анализа и решения задач имитационного моделирования в частности: построение различных видов моделей, решение полученных задач                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Дидактическая единица: Планирование, организация и внедрение исследований и разработок</b> |   |   |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. Планирование, организация и внедрение исследований и разработок                            | 6 | 6 | 6       | Решение кейса, разработка программы исследования и рекомендаций по использованию результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

#### 4. Самостоятельная работа обучающегося

| №                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Виды самостоятельной работы | Ссылки на результаты обучения | Часы на выполнение | Часы на консультации |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Семестр: 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                             |                               |                    |                      |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | РГЗ                         | 1, 2, 3, 4, 5                 | 10                 | 5                    |
| <p>Целью РГЗ по дисциплине является получение знаний и навыков работы с качественными и количественными методами исследований в менеджменте. В рамках расчетно-графического задания по дисциплине студенты выполняют два задания:</p> <p>1. Тема "Качественные методы исследования".</p> <p>2. Тема "Количественные методы исследования".</p> <p>: Асланова И. В. Методы исследований в менеджменте [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. В. Асланова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117</a>. - Загл. с экрана.</p> |                             |                               |                    |                      |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Подготовка к занятиям       | 1, 2, 3, 4, 5, 6              | 32                 | 2                    |
| <p>Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к ответам на вопросы на практических занятиях. Подготовка отчетов по темам практических занятий.: Асланова И. В. Методы исследований в менеджменте [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. В. Асланова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117</a>. - Загл. с экрана.</p>                                                                                                                                                                                       |                             |                               |                    |                      |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Подготовка к аттестации     | 1, 2, 3, 4, 5, 6              | 20                 | 3                    |
| <p>Систематизация теоретических сведений, подготовка ответов на вопросы по курсу: Асланова И. В. Методы исследований в менеджменте [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. В. Асланова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117</a>. - Загл. с экрана.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |                               |                    |                      |

#### 5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

| Деятельность                  | Информационно-коммуникационные технологии             |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Информирование                | e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ |
| Консультирование              | e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ |
| Контроль                      | e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ |
| Размещение учебных материалов | e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ |



Таблица 5.2

## Активные и интерактивные формы проведения занятий

| №                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Наименование активных форм | Коды формируемых компетенций   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Деловая игра               | ОК.1; ОК.3; ПК.4;              |
| <b>Формируемые умения:</b> з4. знать основные методы научного познания; у1. уметь использовать законы естественно-научных дисциплин и применять математический аппарат, методы оптимизации, теории вероятностей, математической статистики, системного анализа для принятия решений в области стратегического и тактического планирования, нормативного проектирования, организации бизнес-процессов и деятельности в целом; у1. уметь самостоятельно осваивать новые методы исследований и адаптироваться к решению новых практических задач                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |                                |
| <b>Краткое описание применения:</b> Воссоздание предметного и социального содержания профессиональной деятельности, характерных для соответствующего метода исследований в менеджменте                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |                                |
| Подробная информация об использовании технологии приводится в "Асланова И. В. Методы исследований в менеджменте [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. В. Асланова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117</a> . - Загл. с экрана."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |                                |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Дискуссия                  | ОК.1; ОК.3; ПК.10; ПК.4; ПК.8; |
| <b>Формируемые умения:</b> з1. знать методы обобщения результатов исследования, требования к подготовке научного отчета, статьи, доклада и презентационных материалов; з1. знать методы, средства и практику планирования, организации, проведения и внедрения научных исследований; з2. знать методологию аналитической деятельности, типы и методы проведения прикладных исследований; з4. знать основные методы научного познания; у1. уметь использовать законы естественно-научных дисциплин и применять математический аппарат, методы оптимизации, теории вероятностей, математической статистики, системного анализа для принятия решений в области стратегического и тактического планирования, нормативного проектирования, организации бизнес-процессов и деятельности в целом; у1. уметь самостоятельно осваивать новые методы исследований и адаптироваться к решению новых практических задач |                            |                                |
| <b>Краткое описание применения:</b> Студенты обсуждают полученные результаты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |                                |
| Подробная информация об использовании технологии приводится в "Асланова И. В. Методы исследований в менеджменте [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. В. Асланова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117</a> . - Загл. с экрана."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |                                |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Кейс-стади                 | ПК.10;                         |
| <b>Формируемые умения:</b> з1. знать методы, средства и практику планирования, организации, проведения и внедрения научных исследований                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                            |                                |
| <b>Краткое описание применения:</b> Решение полевых кейсов, отражающих реальную деятельность российских и зарубежных организаций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                            |                                |
| Подробная информация об использовании технологии приводится в "Асланова И. В. Методы исследований в менеджменте [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. В. Асланова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117</a> . - Загл. с экрана."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |                                |

## 6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставить оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS.

Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

| Оцениваемые виды деятельности обучающихся                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Мин. балл | Максимальный балл |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|
| <b>Семестр: 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |                   |
| <i>Практические занятия:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 25        | 50                |
| Контролирующие материалы приводятся в "Асланова И. В. Методы исследований в менеджменте [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. В. Асланова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117</a> . - Загл. с экрана."                   |           |                   |
| <i>РГЗ:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 15        | 30                |
| Контролирующие материалы приводятся в "Асланова И. В. Методы исследований в менеджменте [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. В. Асланова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117</a> . - Загл. с экрана."                   |           |                   |
| <i>Зачет:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10        | 20                |
| Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Асланова И. В. Методы исследований в менеджменте [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. В. Асланова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117</a> . - Загл. с экрана." |           |                   |

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

| Коды компетенций ФГОС | Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Формы контроля |       |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|
|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Защита РГЗ     | Зачет |
| <b>ОК.1</b>           | 34. знать основные методы научного познания                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                | +     |
| <b>ОК.3</b>           | у1. уметь самостоятельно осваивать новые методы исследований и адаптироваться к решению новых практических задач                                                                                                                                                                                                                                    | +              | +     |
| <b>ПК.10</b>          | 31. знать методы, средства и практику планирования, организации, проведения и внедрения научных исследований                                                                                                                                                                                                                                        | +              | +     |
| <b>ПК.4</b>           | 32. знать методологию аналитической деятельности, типы и методы проведения прикладных исследований                                                                                                                                                                                                                                                  |                | +     |
|                       | у1. уметь использовать законы естественно-научных дисциплин и применять математический аппарат, методы оптимизации, теории вероятностей, математической статистики, системного анализа для принятия решений в области стратегического и тактического планирования, нормативного проектирования, организации бизнес-процессов и деятельности в целом | +              | +     |
| <b>ПК.8</b>           | 31. знать методы обобщения результатов исследования, требования к подготовке научного отчета, статьи, доклада и презентационных материалов                                                                                                                                                                                                          | +              | +     |

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

## 7. Литература

### Основная литература

1. Методология научного исследования: Учебник/Овчаров А. О., Овчарова Т. Н. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Магистратура) (Переплёт) ISBN 978-5-16-009204-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=544777> - Загл. с экрана.

2. Космин В.В. Основы научных исследований (Общий курс) : учеб. пособие / В.В. Космин. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 227 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <http://www.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/12140>. - Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=774413> - Загл. с экрана.

#### *Дополнительная литература*

1. Бобин К. Н. Методы научных исследований [Электронный ресурс] : конспект лекций / К. Н. Бобин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000197049](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000197049). - Загл. с экрана.
2. Исследования в менеджменте: Пособие для магистров / Т.Л. Короткова. - М.: КУРС: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-905554-25-4, 500 экз. - Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
3. Самков Т. Л. Материалы к лекциям по курсу «Математические методы исследования экономики» [Электронный ресурс] : конспект лекций / Т. Л. Самков ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000214241](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214241). - Загл. с экрана.
4. Осьмук Л. А. Методы исследований в социальной работе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. А. Осьмук ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000215009](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215009). - Загл. с экрана.

#### *Интернет-ресурсы*

1. ЭСМ : экономика социология менеджмент [Электронный ресурс] : федеральный образовательный портал : сайт. — Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. — Загл. с экрана.
2. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
3. Университетская информационная система Россия (УИС Россия) [Электронный ресурс] : ресурсы и сервисы для экономических и социальных исследований, учебных программ и государственного управления. — [Россия], 2000. — Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. — Загл. с экрана.
4. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
5. Джафаров К. А. Математические методы исследования в экономике [Электронный ресурс] / К. А. Джафаров. — 55 с. — Режим доступа : <http://www.kamil-dzhafarov.narod.ru/lectures.html>. — Загл. с экрана.
6. Национальное общество имитационного моделирования [Электронный ресурс]. - НП "НОИМ", 2012-2017. - Режим доступа: <http://simulation.su/ru.html>. - Загл. с экрана.
7. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
8. ЭБС "Znaniium.com" : <http://znaniium.com/>
9. :

## **8. Методическое и программное обеспечение**

### *8.1 Методическое обеспечение*

1. Асланова И. В. Методы исследований в менеджменте [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. В. Асланова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000236117](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236117). - Загл. с экрана.

**2. Методы исследований в менеджменте :** методические указания к выполнению лабораторных работ для магистрантов 1 курса направления 38.04.02 "Менеджмент" (магистерские программы "Глобальный менеджмент инноваций и технологий" [и др.]) / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост. Г. Л. Русин]. - Новосибирск, 2016. - 30, [3] с. : ил., табл.. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000233653](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000233653)

**3. Методы исследований в менеджменте :** методические указания к выполнению расчетно-графической работы для магистрантов направления "Менеджмент", магистерские программы "Производственный менеджмент", "Глобальный менеджмент инноваций и технологий" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: Г. Л. Русин, Е. С. Горевая]. - Новосибирск, 2016. - 33, [3] с. : табл.. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000230306](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230306)

## *8.2 Специализированное программное обеспечение*

### **1 Microsoft Office**

## **9. Материально-техническое обеспечение**

### Презентационное оборудование

| <b>№</b> | <b>Наименование</b>                                                                  | <b>Назначение</b>                                                                                                              |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления) | Используются для проведения лекционных занятий, а также для представления результатов работы студентов (по мере необходимости) |

### Компьютерный класс

| <b>№</b> | <b>Наименование</b>                                                               | <b>Назначение</b>                                                                  |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Компьютерный класс (Компьютеры объединены в локальную сеть с выходом в Internet ) | Используются для лаботы с программами моделирования, а также для поиска информации |

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра менеджмента

“УТВЕРЖДАЮ”  
ДЕКАН ФБ  
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина  
“    ”    \_\_\_\_\_    Г.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Методы исследований в менеджменте

Образовательная программа: 38.04.02 Менеджмент, магистерская программа: Маркетинг

# 1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Методы исследований в менеджменте приведена в Таблице.

Таблица

| Формируемые компетенции                                                                                                                                                                                   | Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)                                                                                                                                                                                     | Темы                                                                                       | Этапы оценки компетенций                                      |                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                            | Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.) | Промежуточная аттестация (экзамен, зачет) |
| ОК.1 способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу                                                                                                                                                | з4. знать основные методы научного познания                                                                                                                                                                                                          | Понятие, содержание и функции менеджмента как науки. Способы получения знания и его формы. |                                                               | Зачет, вопросы 1 – 16                     |
| ОК.3 готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала                                                                                                                      | у1. уметь самостоятельно осваивать новые методы исследований и адаптироваться к решению новых практических задач                                                                                                                                     | Имитационное моделирование в менеджменте Современные методы исследований                   | РГЗ                                                           | Зачет, вопросы 17 – 18                    |
| ПК.10/НИ способность проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой                                                                                                     | з1. знать методы, средства и практику планирования, организации, проведения и внедрения научных исследований                                                                                                                                         | Планирование, организация и внедрение исследований и разработок                            |                                                               | Зачет, вопросы 21 – 23                    |
| ПК.4/А способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения | з2. знать методологию аналитической деятельности, типы и методы проведения прикладных исследований                                                                                                                                                   | Характеристики исследования                                                                |                                                               | Зачет, вопросы 19 – 20                    |
| ПК.4/А                                                                                                                                                                                                    | у1. уметь использовать законы естественно-научных дисциплин и применять математический аппарат, методы оптимизации, теории вероятностей, математической статистики, системного анализа для принятия решений в области стратегического и тактического | Статистические методы анализа данных в менеджменте                                         | РГЗ                                                           | Зачет, вопросы 17 – 18                    |

|                                                                                                                     |                                                                                                                                            |                                                                 |  |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--|------------------------|
|                                                                                                                     | планирования, нормативного проектирования, организации бизнес-процессов и деятельности в целом                                             |                                                                 |  |                        |
| ПК.8/НИ<br>способность представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада | з1. знать методы обобщения результатов исследования, требования к подготовке научного отчета, статьи, доклада и презентационных материалов | Планирование, организация и внедрение исследований и разработок |  | Зачет, вопросы 19 – 20 |

## 2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 1 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.1, ОК.3, ПК.10/НИ, ПК.4/А, ПК.8/НИ.

Зачет проводится в устно-письменной форме по билетам. Методика, критерии и правила оценки сформулированы в паспорте зачета.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 1 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание (работа) (РГЗ(Р)). Требования к выполнению РГЗ(Р), состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ(Р).

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.1, ОК.3, ПК.10/НИ, ПК.4/А, ПК.8/НИ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

### Общая характеристика уровней освоения компетенций.

**Ниже порогового.** Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

**Пороговый.** Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

**Базовый.** Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

**Продвинутый.** Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новосибирский государственный технический университет»  
Кафедра менеджмента

**Паспорт зачета**

по дисциплине «Методы исследований в менеджменте», 1 семестр

**1 Методика оценки**

Зачет по дисциплине проходит в устно-письменной форме по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1 – 15 второй вопрос из диапазона вопросов 16 – 23 (список вопросов приведен ниже). На подготовку к ответу студенту дается 1 академический час. В ходе зачета преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета  
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ  
Факультет ФБ

**Билет № 1**  
к зачету по дисциплине «Методы исследований в менеджменте»

---

1. Понятие «Знание» и его виды.
2. Характеристики исследования.

Утверждаю: зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_ .  
(дата)

---

## 2 Критерии оценки

Ответ на билет для зачета считается *неудовлетворительным*, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями приводит примеры, оценка составляет *0-49 баллов*.

Ответ на билет для зачета засчитывается на *пороговом* уровне, если студент при ответе на вопросы демонстрирует знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при подборе примеров, оценка составляет *50-69 баллов*.

Ответ на билет для зачета засчитывается на *базовом* уровне, если студент знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, корректно приводит примеры, оценка составляет *70-86 баллов*.

Ответ на билет для зачета засчитывается на *продвинутом* уровне, если обучающийся усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет увязывать теорию с практикой, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал разнообразных литературных источников, оценка составляет *87-100 баллов*.

## 3 Шкала оценки

Зачет считается сданным, если средний балл по всем заданиям билета составляет не менее 50 баллов (по 100 балльной шкале).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

Для этого оценка, полученная за зачет, переводится из 100-балльной шкалы в 20-балльную (коэффициент учета баллов 0,2). Минимальное количество баллов за ответ на билет - 10, данное пороговое значение позволяет сформировать итоговую оценку за зачет.

Итоговая оценка формируется по суммарному рейтингу студента (сумма баллов за работу в семестре, РГЗ и ответ на зачете).

#### Соответствие оценок

| Диапазон баллов рейтинга | Оценка ECTS | Традиционная шкала оценки |
|--------------------------|-------------|---------------------------|
| 97 – 100                 | A+          | Зачтено                   |
| 93 – 96                  | A           |                           |
| 90 – 92                  | A-          |                           |
| 88 – 89                  | B+          |                           |
| 83 – 86                  | B           |                           |
| 80 – 82                  | B-          |                           |
| 77 – 79                  | C+          |                           |
| 73 – 76                  | C           |                           |
| 70 – 72                  | C-          |                           |
| 67 – 69                  | D+          |                           |
| 63 – 66                  | D           |                           |
| 60 – 62                  | D-          |                           |
| 50 – 59                  | E           |                           |
| 25-49                    | FX          | Незачтено                 |
| 0-24                     | F           |                           |

#### 4 Вопросы к зачету по дисциплине «Методы исследований в менеджменте»

- 1 Понятие, содержание и функции менеджмента как науки.
- 2 Менеджмент как наука.

- 3 Понятие «Знание» и его виды.
- 4 Особенности перцептивного знания.
- 5 Особенности рационального знания.
- 6 Особенности предметно -практического знания.
- 7 «Знания-умения» как особый вид знаний.
- 8 Обыденное знание в современной науке.
- 9 Донаучное знание как особая форма знания.
- 10 Специализированное вненаучное знание как особая форма знания.
- 11 Антинаука и девиантная наука в современном мире.
- 12 Понятие метода научного познания.
- 13 Частные, общие и всеобщие методы познания.
- 14 Научный факт как форма существования эмпирического знания.
- 15 Основные формы теоретического знания.
- 16 Методы теоретического познания.
- 17 Качественные методы исследования.
- 18 Количественные методы исследования.
- 19 Характеристики исследования.
- 20 Руководитель как исследователь.
- 21 Стадии и этапы исследования систем управления.
- 22 Программно-целевое исследование систем управления.
- 23 Нормативное регулирование исследований и контроль.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новосибирский государственный технический университет»  
Кафедра менеджмента

**Паспорт  
расчетно-графического задания**

по дисциплине «Методы исследований в менеджменте», 1 семестр

**1. Методика оценки**

Целью РГЗ по дисциплине является получение знаний и навыков работы с качественными и количественными методами исследований в менеджменте. В рамках расчетно-графического задания по дисциплине студенты выполняют два задания:

1. Тема «Качественные методы исследования».
2. Тема «Количественные методы исследования».

**Обязательные структурные части расчетно-графического задания соответствуют заданию:**

1. Титульный лист (с указанием образовательного учреждения, темы работы, имени, отчества и фамилии автора, учебной группы), выполняется в двух экземплярах (после рецензирования один экземпляр остается в работе у преподавателя, второй выдается студенту для формирования портфолио в личном кабинете).

2. Расчетная часть включает в себя:

- выполнение одного из трех заданий по теме «Качественные методы исследования»;

- выполнение одного из шести заданий по теме «Количественные методы исследования»;

3. Список использованной литературы, который включает:

- использованную литературу,
- нормативные правовые акты (при необходимости),
- электронные ресурсы.

4. Приложения.

**Выполнение расчетно-графического задания включает в себя следующие этапы:**

- 1) выбор заданий;
- 2) подбор литературных, методических, нормативных источников;
- 3) написание и оформление работы;
- 4) защита РГЗ.

### **Требования оформлению РГЗ**

Работа оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 х 297 мм) с одной стороны. Текст РГЗ выполняется в редакторе MS Word, в режиме Times New Roman, межстрочный полуторный интервал, размер шрифта 14, выравнивание по ширине. Не допускаются интервалы между абзацами. Размер полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Красная строка – 1,25 см. Нумерация страниц сверху посередине или внизу справа.

Каждый раздел (при их наличии), а также введение, заключение, список литературы и приложения начинаются с новой страницы.

Выполнение схем, графиков, диаграмм, таблиц должно быть четким,

представлено с объяснениями и последовательно пронумеровано. Используемый в таблицах шрифт – TimesNewRoman, размер шрифта 12 через один интервал. Автор может выбрать свой стиль оформления таблиц, но он должен быть единым на протяжении всей работы.

Приводимые в работе формулы располагаются и нумеруются последовательно. Все обозначения в них обязательно расшифровываются.

Объем работы составляет не менее 25 страниц.

### **Оцениваемые позиции:**

- 1) общая характеристика работы в целом и выполненных структурных элементов;
- 2) адекватность выбора и корректность применения методов анализа;
- 3) качество расчетов.

## **2. Критерии оценки**

Работа считается *не выполненной*, студент не выполнил или выполнил неправильно задания расчетно-графической работы, ответил на контрольные вопросы с существенными ошибками или не ответил на контрольные вопросы, оценка составляет 0 – 49 баллов.

Работа считается выполненной на *пороговом уровне*, если все задания расчетно-графической работы выполнены с существенными замечаниями, студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями, оценка составляет 50-70 баллов.

Работа считается выполненной на *базовом уровне*, если выполнены все задания работы с незначительными замечаниями, студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями, оценка составляет 70-86 баллов.

Работа считается выполненной на *продвинутом уровне*, если достигнуты все поставленные цели работы, студент четко и без ошибок

ответил на все контрольные вопросы, оценка составляет 100 баллов.

### **3. Шкала оценки**

В общей оценке по дисциплине баллы за расчетно-графическое задание учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины. Для этого оценка, полученная за расчетно-графическое задание, переводится из 100-балльной шкалы в 30-балльную (коэффициент учета баллов 0,3).

РГЗ считается выполненным, если после перевода оценки за работу получено не менее 15 баллов (по 30 балльной шкале).

### **4. Примерный перечень заданий РГЗ(Р)**

Тема «Качественные методы исследования».

1. Разработать схему ведения глубинного интервью по выявлению стратегических и операционных проблем и организационных конфликтов в компании. Подготовить инструкцию интервьюеру, включающую: структуру интервью, проблемные зоны, которые должен осветить респондент, форму для фиксации ответов.

2. Разработать организационные решения и методические материалы для тестирования нового продукта. Определить критерии отбора участников фокус-группы, режим и этапы работы, технологии демонстрации продукта, алгоритм сбора информации у пользователей. Разработать правила и ход реализации дискуссии в фокус-группе по новому продукту.

3. Разработать схему исследования «Сопровождение покупки» и форму для фиксации ответов, которая должна содержать организационные вопросы, технические аспекты, эмоциональное восприятие потребителем места продаж и сервиса.



Тема «Количественные методы исследования».

1. Бармен может обслужить клиента в среднем за 40 с. Распределение экспоненциальное. В вечернее время бар практически заполнен, и в среднем каждую минуту клиент подходит к стойке. Бар очень большой.

Как долго в среднем клиент будет ждать у стойки? Сколько в среднем людей будет толпиться у стойки? Какова вероятность, что пять и более посетителей будут ждать выпивки? Каков процент времени бармен не занят? Если заменить бармена разливочным автоматом, который на любой коктейль тратит одно и то же время – 45 с, как изменятся рассчитанные выше характеристики этой системы обслуживания?

2. Управляющий парикмахерской пытается улучшить дело. Он знает, что в парикмахерскую должно обращаться в среднем шесть клиентов в час. Мастер тратит на обслуживание одного клиента около 30 мин. Клиент не склонен ждать, если в очереди уже стоит больше трех человек. Стоимость стрижки для клиента составляет около 5 долл., а каждый мастер получает за час работы 1 долл. Сколько мастеров должны обслуживать клиентов? Устроить ли общую очередь или сделать отдельные небольшие приемные для каждого мастера?

3. На пропускной пункт платной дороги прибывает в среднем 10 машин в минуту (пуассоновский поток). Работает только один шлагбаум для пропуска машин, который может пропускать в среднем 12 машин в минуту (распределение экспоненциальное). Какова средняя длина очереди? Сколько в среднем каждая машина тратит на проезд через пропускной пункт? Сколько времени инспектор на пропускной линии свободен? Управление дороги рассматривает возможность открытия второго шлагбаума на этом пропускном пункте. Как изменится при этом среднее время проезда через пропускной пункт? Учтите, что машины будут ждать в одной очереди, а пропускная способность второго шлагбаума та же, что и у первого.

4. В магазине, торгующем чаем и кофе элитных сортов, работает только один продавец. Клиенты заходят в магазин в среднем один раз в 6 мин.

Продавец – эксперт в области чая и кофе, и клиенты долго советуются с ним по поводу покупки. Поэтому среднее время обслуживания достигает 5 мин и распределено экспоненциально. Владелец снабдил торговый зал большим количеством материалов об истории и особенностях разных сортов чая и кофе, но все же клиенты обычно не задерживаются в магазине, если там уже есть три покупателя.

Каково среднее количество клиентов в магазине? Сколько минут в среднем покупателям приходится ожидать в очереди? Сколько минут из часа продавец не занят? Какова доля клиентов, покидающих магазин из-за нежелания стоять в очереди? Как часто клиент, заходя в магазин, не застает там ни одного покупателя? Какова вероятность того, что клиент, зашедший в магазин, будет ждать своей очереди? Если бы все клиенты, заглянувшие в магазин, решили ожидать своей очереди, какова была бы вероятность встретить в магазине больше трех покупателей?

#### 5. Магазин-оранжерея выращивает и продает комнатные растения.

В дни всплеска спроса на этот товар в магазин заходят 75 человек в час. Продавцы-консультанты проводят покупателей по большому залу и помогают выбрать интересующие их растения. Время, которое уходит у покупателя для выбора покупки, распределено экспоненциально и в среднем близко к 10 мин.

Так как объем продаж в периоды высокого спроса во много раз выше, чем в обычные дни, и приносит львиную долю доходов, управляющий магазином старается уменьшить время обслуживания, чтобы не отпугнуть потенциальных покупателей перспективой ожидания в очереди. Реклама магазина даже обещает, что покупателям не придется ждать и минуты.

Какое количество продавцов должно работать в такие периоды в магазине, чтобы время ожидания в очереди не превышало 1 мин?

Сколько клиентов в этом случае будет присутствовать в магазине одновременно? Какова вероятность того, что в магазине находится не более семи покупателей? Больше 16 покупателей? Если клиенты вообще не захотят

ждать обслуживания и при отсутствии свободного продавца станут уходить из магазина, то сколько процентов клиентов будет потеряно? Какова в этом случае вероятность того, что в магазине находится не более семи покупателей?

6. Магазины сети «Шамбала» продают бытовую технику всех видов: от фенов и миксеров до холодильников, компьютеров и домашних кинотеатров. Посетители заходят в большой магазин каждые 20 с,

Однако реально интересуется каким-либо товаром и обращается к менеджеру с вопросами только каждый третий посетитель. В торговом зале работают четыре менеджера. У каждого из них на консультацию клиента уходит примерно 3 мин. Время распределено экспоненциально, так как большая часть клиентов задает конкретные вопросы о товаре, но те, кто покупает дорогую сложную технику, нуждаются в более подробной консультации и демонстрации товара. Оплата товара не занимает много времени. Примерно половина посетителей, обратившихся к менеджерам, действительно делает покупку. Выдачу товара производят шесть служащих. Выдача товара покупателю, включая подъем со склада, проверку и заполнение гарантийного талона, занимает в среднем 9 мин.

Сколько времени приходится ожидать консультации менеджера посетителям в зале? Какова средняя длина очереди и сколько всего посетителей в зале общаются с менеджерами или ждут их консультации? Какова средняя длина очереди на получение товара и сколько времени приходится тратить покупателям на его получение?

Покупатели жалуются на очереди при получении купленного товара. Управляющий, решивший проверить, в чем дело, обнаружил, что из-за высокой загрузки служащих, выдающих товар, они по очереди отдыхают. В результате на выдаче работают одновременно пять человек, а не шесть. Как изменилась средняя длина очереди на получение товара в результате этого изменения и сколько времени в действительности приходится тратить клиентам на получение покупки?