

Введение

Значимость систем управления в достижении целей и решении задач, стоящих перед организациями, нельзя переоценить. В связи с этим специалистам в области менеджмента необходимо иметь знания, умения и навыки по их исследованию.

Квалифицированно проведенные исследовательские работы систем управления позволят обеспечить развитие теории и практики построения новых и совершенствования действующих систем управления, что создаст в дальнейшем условия для более эффективного их функционирования.

По мере развития управления роль и доля исследований возрастает. Исследование помогает глубже понять ситуацию, определить проблему и, следовательно, найти наиболее эффективное ее решение. Для современного управления исследование - важная характеристика профессионализма. Современный менеджер должен приобретать и осваивать навыки исследовательской деятельности.

Совершенствование управления - необходимый элемент развития любой организации. Но совершенствовать управление можно по-разному - используя опыт или решая наиболее острые проблемы, которые явно тормозят развитие. Однако наибольший эффект может дать только научный подход, который подразумевает исследование объективных тенденций развития, анализ причин и факторов возникновения проблем, предвидение последствий их разрешения, распознавание «слабых сигналов» изменения обстановки, успехов и кризиса. Исследование систем управления через исследование управленческих ситуаций - главный фактор научного подхода к совершенствованию управления. Современными приемами и методами исследования в определенной мере должен владеть каждый менеджер. А для этого необходимо изучать эти методы. Большое значение имеет и понимание специфики управления как объекта исследования, как особого вида деятельности, связанного с искусством влияния на людей, мотивацией эффективной деятельности, понимания системы ценностей и видением «тайных пружин» поведения человека. Актуальность темы. Методы исследования в менеджменте играют большую роль в эффективной работе любого предприятия (организации) так, как позволяют определить проблемные участки в одном из самых важных звеньев функционирования предприятия в управленческом аппарате. Достоверность и правильность полученных результатов в основном зависит от выбора нужных и правильных методов исследования.

Цель работы. Целью написания данного реферата является классификация и характеристика методов применяемых в менеджменте.

Объектом исследования являются: методы исследования в менеджменте.

Предметом исследования являются: классификация и обобщение методов исследования систем управления.

1. Понятия и классификация методов исследований в менеджменте

1.1 Понятие метода и методология исследования в менеджменте

Методология -- это логическая организация деятельности человека состоящая в определении цели и предмета исследования, подходов и ориентиров в его проведении, выборе средств и методов, определяющих наилучший результат. Любая деятельность человека характеризуется методологией. Но в успехе исследовательской деятельности методология играет решающую, определяющую роль.

Цель исследования заключается в поиске наиболее эффективных вариантов построения системы управления и организации ее функционирования и развития. Но это общее представление о цели. На практике проведение исследования преследует разные цели, например мониторинг качества управления, формирование атмосферы творчества и инноваций в системе управления, своевременное распознавание проблем, обострение которых может в будущем осложнить работу, повышение квалификации персонала управления, оценка стратегий и пр. Цели исследования могут быть текущими и перспективными, общими и локальными, постоянными и эпизодическими.

Методология любого исследования начинается с выбора, постановки и формулирования его цели.

Объектом исследования является система управления. Но в методологическом отношении очень важным оказывается понимание и учет класса этой системы. Она относится к классу социально-экономических систем. А это значит, что основополагающим ее элементом является человек, деятельность человека определяет особенности всех процессов ее функционирования и развития. Связи, благодаря которым существует эта система, характеризуют сложные и противоречивые отношения между людьми, основанные на их интересах, ценностях, мотивах и установках.

Какими бы совершенными ни были современные технические средства, их роль зависит от интересов человека, мотивов использования и освоения.

Система управления строится на деятельности человека. Можно исследовать технику, но нельзя исследовать ее в отрыве от человека и от всех факторов ее использования в его деятельности.

Предметом исследования является проблема. Проблема -- это реальное противоречие, требующее своего разрешения. Функционирование системы управления характеризуется множеством разнообразных проблем, которые выступают как противоречие стратегии и тактики управления и т.д.

Необходимы исследования для решения этих проблем, часть из которых являются "вечными", другие -- преходящими или созревающими.

Цель является основой распознавания и выбора проблем в исследовании. Следующей составляющей в содержании методологии исследования являются подходы. Подход - это ракурс исследования, это как бы исходная позиция, отправная точка (плясать от печки -- народная мудрость), с которой исследование начинается и которая определяет его направленность относительно цели.

Подход может быть аспектным, системным и концептуальным. Аспектный подход представляет собой выбор одной грани проблемы по принципу актуальности или по принципу учета ресурсов, выделенных на исследование. Системный подход отражает более высокий уровень методологии исследования. Он требует максимально возможного учета всех аспектов проблемы в их взаимосвязи и целостности. Концептуальный подход -- предполагает предварительную разработку концепции исследования, т. е. комплекса ключевых положений, определяющих общую направленность, архитектуру и преемственность исследования.

1.2 Классификация методов исследования в менеджменте

менеджмент стратегический управленческий деловой

Конкретно-научные (специфические) методы исследования. Отражают специфику объекта исследования, его предмет и задачи. Наиболее важными из них являются методы исследования документов, проведения модельного эксперимента, социологических исследований, а также методы тестирования, коллективного анализа, социометрических оценок, деловых и инновационных игр, методы имитационного моделирования и др. Один из критериев выбора методов исследования - степень определенности ситуации или проблемы. При этом определенность проблемы характеризуют ее истоки, структура, содержание, типологическая принадлежность, сфера действительности, зрелость, возможность относительного отграничения от других проблем (признаки целостности).

Одним из широко используемых методов исследования управления является и метод социологического исследования. Он позволяет оценить ситуацию по факторам реальной деятельности персонала, его интересам и ценностям, отношению к существующим проблемам и пониманию этих проблем. Социологические исследования бывают разнообразными - это и наблюдение, и интервьюирование, и анкетирование. Достаточно корректно подготовленные и проведенные социологические исследования дают богатую информацию для исследователя систем управления.

В ситуационном подходе социологические исследования могут использоваться для самых различных целей. Так, социологическое исследование проводилось автором для изучения возможностей студентов использовать практические ситуации, основанные на их собственном опыте работы, в учебном процессе, возможностей эффективного сочетания работы и учебы, карьерных перспектив и пр.

Социологические исследования могут давать фактический материал для написания самой ситуации, причем это целенаправленно используемый материал, учитывающий специфику ситуации. Кроме того, социологические исследования могут проводиться для исследования проблем, выявленных в результате анализа ситуации. В исследовании управленческих ситуаций широко распространен метод экспертных оценок - вследствие сложности многих проблем, их связи с «человеческим фактором», отсутствием надежных экспериментальных или нормативных инструментов. Одним из наиболее важных этапов экспертизы, самым первым этапом ее проведения является выбор группы экспертов - из своей организации или «со стороны». Выдвижение специалистов в состав экспертной

группы может производиться коллективами подразделений организации путем открытого или тайного голосования, что позволяет отобрать экспертов, пользующихся общим доверием. В случае же приглашения специалистов «со стороны» процедура их отбора существенно усложняется. Большие возможности в ситуационном подходе предоставляют деловые игры.

Принято считать, что деловая игра - это способ обучения, развития навыков и способностей выбирать и принимать управленческие решения, стимулирование коммуникаций, проявление и развитие творческих способностей, обмен опытом, мотивирование образовательной активности, позиционирование личности. Общенаучные методы исследования (специальные). Современная наука имеет обширный и богатый арсенал методов исследования. Классификация методов позволяет упорядочить представление об их составе, связях и особенностях. К общенаучным методам исследования относятся: метод наблюдения, экспериментирование, интуитивный поиск, полемика, моделирование, имитация, экстраполяция и др. Все общенаучные методы исследования можно разделить на две группы: эмпирические и мыслительно-логические. Эмпирические методы основаны на практической деятельности, осмысление которой дает представление о сути и особенностях событий и ситуаций. Эмпирические методы подразделяются на две группы - методы наблюдений (исследования с минимальным вмешательством в исследуемые события) и методы экспериментирования (искусственное создание ситуаций для изучения особенностей поведения системы, которые в обычных условиях могут быть незаметны, но в экспериментальных, а иногда и экстремальных, условиях они проявляются в полной мере). Метод наблюдения базируется на фиксации и регистрации параметров и показателей свойств изучаемого объекта исследования. Объектом исследования является организация, подразделение, какая-либо структурная единица, группы людей и т.д., деятельность которых должна быть описана ситуацией. Различают включенное и простое наблюдение: в первом случае наблюдатель имитирует вхождение в социальную среду, адаптируется в ней и анализирует события «изнутри»; во втором случае наблюдатель регистрирует события «со стороны».

Метод наблюдения имеет и недостатки: во-первых, наблюдатель может фиксировать только те события, которые происходят в данном месте в данный момент; во-вторых, повторное исследование наблюдаемых событий, как правило, невозможно. Описание также широко используется в управлении. Его характерными чертами являются: - точное, документальное описание фактов, событий, эпизодов, объективно существующих, но еще не изученных; - раскрытие сущности фактов; - обобщение фактических материалов и формулирование выводов. В описательном исследовании решающее значение имеют так называемые первичные источники, объективно существующие, но еще не открытые для практики, не в полной мере познанные. Экспериментальный метод как метод научного исследования известен уже более 300 лет. Этот метод прошел длительный путь развития - от первых спорадических опытов до современной высокоразвитой техники экспериментирования. Социально-экономическое экспериментирование в

российских организациях было вызвано изменениями условий их функционирования - переходом от командно-административной системы хозяйствования к рыночным отношениям.

Неформальные (логические) методы исследования. Они базируются на применении в процессе исследований формальной логики.

Формальная логика -- наука о законах выводного знания, т.е. знания, полученного из ранее установленных и проверенных истин, без обращения в каждом конкретном случае к опыту, а только в результате применения законов и правил мышления.

Формальная логика включает: традиционную логику; математическую логику.

Традиционная логика при получении новых (выводных) знаний использует следующие логические методы.

Анализ -- логический метод расчленения целого на отдельные элементы с рассмотрением каждого из них в отдельности.

Синтез -- объединение всех данных, полученных в результате анализа. Синтез не простое суммирование результатов анализа. Его задача состоит в мысленном воспроизведении основных связей между элементами анализируемого целого.

Индукция -- процесс движения мысли от частного к общему, от ряда факторов к закону. Индуктивный прием обычно используется в тех случаях, когда на основе частного факта можно сделать вывод, установить взаимосвязь между отдельными явлениями и каким-либо законом.

Дедукция -- это процесс движения мысли от общего к единичному, от закона к отдельным его проявлениям.

Абстрагирование -- способность отвлечься от всей совокупности факторов и сосредоточить внимание на каком-либо одном вопросе.

Конкретизация -- увязка того или иного явления с конкретными условиями обстановки. Конкретное понятие есть своего рода совокупность различных абстракций, или абстрактных понятий, отражающих определенные свойства, стороны и связи данного предмета. Конкретные понятия возникают в результате последовательного дополнения и уточнения, расширения и синтеза отдельных абстракций, отражающих различные стороны и связи конкретных вещей. Аналогия (традукция) -- прием, в котором из сходства двух явлений в одних условиях делается вывод о сходстве этих явлений в других условиях. В логике аналогия рассматривается как форма получения выводного знания, как умозаключение, в котором на основании сходства предметов в одних признаках делается вывод о сходстве этих предметов в других признаках. Метод аналогии широко используется в моделировании, так как модель -- аналог объекта, изучаемого посредством моделирования.

Сравнение -- установление сходства или различия явлений, процессов и объектов в целом или в каких-либо признаках. Сравнение -- метод, позволяющий обнаружить тенденции общего хода процесса развития, вскрыть изменения, происходящие в развитии явления.

Математическая (символическая) логика возникла в результате применения к проблемам формальной логики строгих методов, сходных с теми, которые

используются в математике. С помощью специального языка формул достигается адекватное описание логической структуры доказательства и осуществляется построение строгих логических теорий. Математическая логика базируется на логике высказываний (описание суждений) и ее расширении -- логике предикатов (описание умозаключений).

Формальные (математические) методы. Они применяются для обработки полученных данных методами опроса и эксперимента, а также для установления количественных зависимостей между изучаемыми явлениями. Они помогают оценить результаты эксперимента, повышают надежность выводов, дают основания для теоретических обобщений. Наиболее распространенными из математических методов являются регистрация, ранжирование, шкалирование. С помощью статистических методов определяются средние величины полученных показателей: среднее арифметическое; медиана -- показатель середины; степень рассеивания -- дисперсия, или среднее квадратическое отклонение, коэффициент вариации и др. Для проведения этих подсчетов имеются соответствующие формулы, применяются справочные таблицы. Результаты, обработанные с помощью этих методов, позволяют показать количественную зависимость в виде графиков, диаграмм, таблиц.

Использование математических методов в сфере управления (в частности, в экономической) - важнейшее направление совершенствования систем управления. Математические методы ускоряют проведение экономического анализа, учету влияния различных факторов на результаты деятельности, повышению точности вычислений.

Применение математических методов требует:

- s системного подхода к исследованию заданного объекта, учета взаимосвязей и отношений с другими объектами (предприятиями, фирмами);

- s разработки математических моделей, отражающих количественные показатели системной деятельности работников организации, процессов, происходящих в сложных системах, каковыми являются предприятия;

- s совершенствование системы информационного обеспечения управления предприятием с использованием электронно-вычислительной техники. Решение задач экономического анализа математическими методами возможно, если они сформулированы математически, т.е. реальные экономические взаимосвязи и зависимости выражены с применением математического анализа. Это вызывает необходимость разработки математических моделей.

- s В управленческой практике для решения экономических задач прибегают к различным методам. Так, в сетевом планировании и управлении используются различные математические методы, а в "исследования операции" многие авторы вкладывают разный смысл.

- s Методы элементарной математики используются в традиционных экономических расчетах при обосновании потребностей в ресурсах, разработке плана, проектов и т.п. Классические методы математического анализа используются самостоятельно (дифференцирование и интеграция) и в рамках других методов (математической

статистики, математического программирования). Методы математического программирования - основное средство решения задач оптимизации производственно-хозяйственной деятельности. По сути, методы - средства плановых расчетов и они позволяют оценивать напряженность плановых заданий, дефицитность результатов, определяющих лимитирующие виды сырья. Под исследованием операций понимаются разработки методов целенаправленных действий (операций), количественная оценка решений и выбор наилучшего из них. Цель исследования операций - сочетание структурных взаимосвязанных их элементов системы, в наибольшей степени обеспечивает лучший экономический показатель. Теория игр, как раздел исследования операций является теорией математических моделей принятия оптимальных решений в условиях неопределенного честности или конфликта нескольких сторон, имеющих различные интересы.

Все экономико-математические методы (задачи) подразделяются на две группы: оптимизационные решения по заданному критерию и неоптимизационные (решение без критерия оптимальности).

По признаку получения точного решения все математические методы делятся на точные (по критерию или без него получают единственное решение) и приближенные (на основе стохастической информации). К оптимальных точных можно отнести методы теории оптимальных процессов, некоторые методы математического программирования и методы исследования операций, в оптимизационных приближенных часть методов математического программирования, к исследования операций, экономической кибернетики, эвристические. К неоптимизационным точным относятся методы элементарной математики и классические методы математического анализа, экономические методы, неоптимизационные их приближенных - метод статистических испытаний и другие методы математической статистики.

2. Классификация методов исследований в системе управления и методы кибернетики

2.1 Классификация методов исследования системы управления

При этом к теоретическим методам исследования можно отнести следующие:
s метод формализации, основанный на изучении содержания и структуры СУ в знаковой форме с помощью искусственных языков и символов, что может обеспечить краткость и однозначность результата исследования. Этот метод взаимосвязан с другими методами (моделирования, абстрагирования, идеализацией и т.п.);

s метод аксиоматизации, основанный на получении результатов исследования на базе логических аксиом;

s метод идеализации, предполагающий изучение элемента или компонента системы, наделенного некими гипотетическими идеальными свойствами. Это позволяет упростить исследования и получить результаты на основе математических вычислений с любой наперед заданной точностью;

s метод восхождения от абстрактного к конкретному, основанный на получении

результатов исследования на базе перехода от логического изучения абстрактно расчлененного исследуемого объекта к целостному конкретному его познанию.

К эмпирическим методам можно отнести:

s метод наблюдения, базирующийся на фиксации и регистрации параметров и показателей свойств изучаемого объекта исследования;

s метод измерения, позволяющий дать определенными единицами измерения численную оценку исследуемого свойства объекта;

s метод сравнения, позволяющий определить различия или общность исследуемого объекта с аналогом (эталоном, образцом и т.п. - в зависимости от цели исследования);

s метод эксперимента, основанный на исследовании изучаемого объекта в искусственно созданных для него условиях. Условия могут натурные или моделированные. Данный метод предполагает, как правило, использование ряда других методов исследования, в том числе методов наблюдения, измерения и сравнения.

Группа логико-интуитивных методов представлена следующими методами: 1.

Аналогия. В данном методе используется объективное единство разнокачественных явлений, общность законов, структуры, функционирования и развития ряда явлений и процессов. Сущность метода заключается в разработке типовых решений и определении границ и условий их применения.

2. Метод средних величин. Наиболее применимы такие средние величины, как средние арифметические, средние геометрические, средние квадратические.

3. Способ относительных величин (проценты, коэффициенты, индексы). Позволяет абстрагироваться от абсолютных величин и сделать выводы при исследовании (например, при оценке темпов роста или снижения развития).

4. Формулирование исследовательского вопроса. Позволяет поставить проблему исследования системы управления. При этом вопрос можно формулировать с вопросительным знаком или в качестве констатации объекта исследования. В первом случае вопрос должен состоять, как правило, из вопросительной и исследовательской частей.

5. Метод полемики. Представляет собой аргументированное обсуждение группой исследователей актуальных проблем, а также возможных приемов и способов их решения. Poleмика позволяет на основе выявления различных точек зрения усиливать имеющиеся аргументы доказательств и определять дополнительные.

6. Экспертные методы. Применяются при исследовании противоречий в системах социально-экономического характера, которые невозможно изучить объективными методами, а также при невозможности использовать моделирование и описание исследуемых объектов формализованными математическими способами, отсутствии достаточно достоверной информации, информационной неопределенности исследуемых объектов, наличии экстремальных ситуаций в управлении. Сущность экспертных методов заключается в усреднении различными способами мнений (суждений) специалистов-экспертов по рассматриваемым вопросам.

7. Метод тестирования. Основное назначение теста - контроль и установление

соответствия между значениями входных и выходных параметров испытуемой системы при выполнении ею различных функций и на различных режимах управления. В управлении при помощи тестов исследуют проблемы, связанные с определением квалификации и аттестации персонала, распределением функций управления и ресурсов, выбором стиля управления и т.п.

8. Метод SWOT-анализа. Это универсальный оперативный диагностический метод анализа стратегического положения предприятия на основе оценки его сильных и слабых сторон, возможностей и угроз ему.

9. Матричный метод Бостонской консультационной группы (БКГ). Матрица БКГ строится на основе двух координат показателей - темп роста объемов спроса в отрасли и относительная доля рынка. При использовании данной матрицы учитываются темпы роста отрасли, относительные доли рынка и эффект действия опыта и знаний на всех стадиях жизненного цикла продаж продукции, услуг.

Достоинство данного метода - простота, четкость определения позиции и объективность используемых показателей матрицы. Недостаток - маловариантность. Комплексно-комбинированные методы исследования систем управления.

Базируются на использовании исследовательских способов и включают в себя одновременно два или более методов, принадлежащих к разным классификационным группам. Основополагающими базовыми методами этой классификационной группы являются методы:

s абстрагирования;

s анализа и синтеза;

s дедукции и индукции.

Метод абстрагирования основан на мысленном отвлечении от несущественных свойств исследуемого объекта и изучении в дальнейшем наиболее важных его сторон на заранее составленной модели (замещающей реальный объект исследования).

Суть абстрагирования заключается в том, что один объект заменяется другим, более простым, который выступает в качестве модели первого. Многоступенчатое абстрагирование ведёт к абстракциям все возрастающей степени общности. Абстрагирование позволяет заменить в познании сложное простым, но таким простым, которое выражает основное в этом сложном.

Метод анализа и синтеза основан на использовании при исследовании различных способов расчленения изучаемого объекта на элементы, отношения (анализ) и соединения в единое целое отдельных его элементов (синтез). Применительно к исследованию процессов в системах управления анализ позволяет подразделить его на операции, выявить в нем связи и отношения, а синтез даёт возможность соединить все операции, связи и отношения и составить технологическую схему. Анализ и синтез взаимосвязаны и представляют собой единство противоположностей.

Метод дедукции и индукции базируется на получении результатов исследования в процессе процесса познания от общего к частному (дедукция) и от частного к общему (индукция).

Дедуктивным называют заключение, в котором вывод о некотором элементе множества делается на основании знания общих свойств всего множества. Под индукцией понимается заключение от частного к общему, когда на основании знания о части предметов класса делается вывод о классе в целом. Дедукция и индукция - взаимобратные методы познания.

2.2 Общие методы исследований, применяемых в кибернетике

Имея в качестве основного объекта исследования кибернетические системы, кибернетика использует для их изучения три принципиально различных метода. Два из них -- математико-аналитический и экспериментальный -- широко применяются и в др. науках. Сущность первого состоит в описании изучаемого объекта в рамках того или иного математического аппарата и последующего извлечения различных следствий из этого описания путем математической дедукции. Сущность второго метода состоит в проведении различных экспериментов либо с самим объектом, либо с его реальной физической моделью. В случае уникальности исследуемого объекта и невозможности существенного влияния на него активный эксперимент переходит в пассивное наблюдение.

Одним из важнейших достижений кибернетики является разработка и широкое использование нового метода исследования, получившего название математического (машинного) эксперимента, или математического моделирования. Смысл его состоит в том, что эксперименты производятся не с реальной физической моделью изучаемого объекта, а с его описанием.

Заключение

Исследование - необходимый элемент любой деятельности, но в зависимости от вида деятельности реализуется в той или иной мере.

Управление, главным содержанием которого является принятие решений, трудно представить без исследовательской деятельности. По мере развития управления роль и доля исследований возрастает. Исследование помогает глубже понять ситуацию, определить проблему и, следовательно, найти наиболее эффективное ее решение. Для современного управления исследование - важная характеристика профессионализма. Современный менеджер должен приобретать и осваивать навыки исследовательской деятельности. И от выбора методов исследования будет зависеть достоверность полученных результатов.

В процессе изучения литературы были выделены три большие группы методов исследования систем управления, это - формально-логические методы, общенаучные методы и специфические методы исследования систем управления, которые в свою очередь делятся на более мелкие методы. У каждой группы методов свои отличия, методология, принципы и способы проведения исследования, у каждого метода исследования есть свои положительные и отрицательные стороны. Но все они преследуют одну главную цель - это выявление «проблемных» участков в деятельности системы управления.

Из всего вышеизложенного можно сделать краткие выводы:

Эффективность исследования систем управления определяется выбранными методами исследования.

Метод исследования - способ изучения явлений, который выбирается в соответствии с особенностям предмета исследования, возможностью и эффективностью его использования в конкретных условиях;

Всю совокупность методов исследования можно структурировать на методы, основанные на использовании знаний и интуиции специалистов, методах формализованного представления систем, комплектированных методах и методах исследования информационных потоков.

Специалист по системному анализу должен понимать, что любая классификация условна. Она лишь средство, помогающее ориентироваться в огромном числе разнообразных методов и моделей. Поэтому разрабатывать классификацию нужно обязательно, но делать это следует с учетом конкретных условий, особенностей моделируемых систем (процессов принятия решений) и предпочтений, которым можно предложить выбрать классификацию.

Библиографический список

1. Коротков Э.М. Исследование систем управления. М.: Издательско-консалтинговая компания «ДеКА», 2004.-184 с.
2. Липатов Ю.А. Менеджмент. СПб. «Фаворит», 2007. - 365 с.
3. Лысов О. Е. Методы прикладных исследований в менеджменте: учеб. пособие / О. Е. Лысов. - ГУАП. СПб., 2006. - 164 с.
4. Мацневский С.Э. Исследования систем управления М.: Экономика, 2007. - 408 с.
5. Малин А.С., Мухин В.И. Исследование систем управления: Учебник для ВУЗов. - М.: ГУ ВШЕ, 2002. - 432 с.
6. Егоров Ю.Л. Исследование систем управления: Учебное пособие. - М.: Зело, 2007. - 137.
7. Игнатьева А.В., Максимцов М.М.. Исследования систем управления: Учеб. пособие для вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. - 235 с.
8. Гольдштейн Г.Я. Основы менеджмента: Учебное пособие, изд 2-е, дополненное и переработанное. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2003.- 320 с.
9. 2. Гусев Ю.В ИСУ: учеб. пособие по специальности «Менеджмент организации» / Е.В.Фрейдина. - 2-е изд., стер. - М.: Издательство «Омега-Л», 2009. - 368 с.
10. Герчикова Р.Н. Менеджмент: Учебник. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: 2007. - 407 с....