



Рецензенты:

Орлова Марьяна Евгеньевна, к.э.н., доцент кафедры экономики и управления

Петренко Юрий Игоревич, к.э.н., ст. преподаватель кафедры экономики и управления

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г., № 7, с учетом профиля «Государственное и муниципальное управление».

Рабочая программа предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Государственное и муниципальное управление».

«31» августа 2018 г.

Составитель:



Мордовин Аркадий Владленович,  
кандидат экономических наук,  
доцент кафедры экономики и  
управления

**Лист согласования рабочей программы  
дисциплины «Исследование систем управления»**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент  
Профиль: Государственное и муниципальное управление  
Квалификация: Бакалавр

Факультет экономический  
Заочная форма обучения

2018/2019 учебный год

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры экономики и управления, протокол № 1 от «31» августа 2018 г.

Зав. кафедрой  С.Л. Аксенов

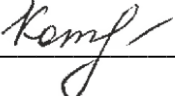
Составитель:  А.В. Мордовин

**Согласовано:**


Начальник УМУ

 О.И. Петренко, «31» августа 2018 г.


Библиотекарь

 Т.А. Котельникова, «31» августа 2018 г.

Председатель методической комиссии по профилю

 Е.И. Черников, «31» августа 2018 г.

**Изменения в рабочей программе  
дисциплины «Исследование систем управления»  
на 2019 – 2020 уч. год**

Утверждаю  
Декан экономического факультета  
 Ю.И. Петренко  
«29» августа 2019 г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

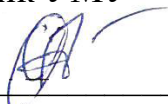
- 1) внесены изменения в комплект разноуровневых задач и заданий по дисциплине
- 2) внесены изменения в список дополнительной литературы

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры экономики и управления, протокол № 1 от «29» августа 2019 г.

Зав. кафедрой  С.Л. Аксенов

**Согласовано:**


Начальник УМУ

 О.И. Петренко, «29» августа 2019 г.

Председатель методической комиссии по профилю

 С.Л. Аксенов, «29» августа 2019 г.

**Изменения в рабочей программе  
дисциплины «Исследование систем управления»  
на 2020 – 2021 уч. год**

Утверждаю  
Декан экономического факультета  
 Ю.И. Петренко  
«29» мая 2020 г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:


- 1) внесены изменения в перечень вопросов для подготовки к зачету

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры экономики и управления, протокол № 8 от «29» мая 2020 г.


Зав. кафедрой  С.Л. Аксенов

**Согласовано:**

Начальник УМУ

 О.И. Петренко, «29» мая 2020 г.

Председатель методической комиссии по профилю

 С.Л. Аксенов, «29» мая 2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....	6
1. Цель и задачи изучения дисциплины .....	6
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы .....	6
3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО .....	7
СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	9
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	9
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	18
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	25
7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	26
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины .....	28
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	29
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	32
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	33

## **ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

### **1. Цель и задачи изучения дисциплины**

*Целью* изучения дисциплины является получение навыков по проведению аналитической, исследовательской и рационализаторской работы по оценке социально-экономической обстановки и конкретных форм управления; овладение современными методами социально-экономической диагностики, получения обобщенных характеристик, агрегирования информации и ее обработки с помощью ЭВМ; получение навыков разработки различных вариантов управленческих решений и обоснования выбора оптимального, исходя из критериев социально-экономической эффективности и экологической безопасности; овладение методами прогнозирования развития социально-экономических и организационных процессов в объектах управления и оценки их состояния по потенциальным возможностям экономического, социального и организационного развития.

*Задачи* изучения дисциплины:

- получение навыков по проведению аналитической, исследовательской и рационализаторской работы;
- получение навыков по оценке социально-экономической обстановки и конкретных форм управления;
- овладение современными методами социально-экономической диагностики, получения обобщенных характеристик, агрегирования информации и ее обработки с помощью ЭВМ;
- получение навыков разработки различных вариантов управленческих решений и обоснования выбора оптимального, исходя из критериев социально-экономической эффективности и экологической безопасности;
- овладение методами прогнозирования развития социально-экономических и организационных процессов в объектах управления и оценки их состояния по потенциальным возможностям экономического, социального и организационного развития.

### **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие следующих *компетенций*:

- способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия (ОПК-3);
- владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления (ПК-10).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

*Знать:*

- характеристики исследования (З-1);
- требования к современному менеджеру исследовательского типа (З-2);
- состав и выбор методов исследования систем управления (З-3);
- приемы анализа и обоснования (З-4);
- методы классификации, морфологического анализа, экспертных оценок в исследовании систем управления (З-5);
- принципы системного подхода. методологию структурного анализа и проектирования (З-6);
- структуру, содержание программы исследования систем управления (З-7);
- принципы оценивания научной и практической эффективности исследования (З-8).

*Уметь:*

- формулировать объект и предмет исследования (У-1);
- разрабатывать гипотезы и концепции исследования системы управления (У-2);
- определять проблему в методологии исследования систем управления (У-3);
- применять параметрические и непараметрические методы в исследовании систем управления (У-4);
- применять методы факторного анализа в исследовании систем управления (У-5).

*Владеть:*

- приемами анализа и обоснования, оценки состояния предприятия (компании) с точки зрения исследования систем управления (В-1);
- навыками самостоятельного овладения новыми знаниями в области исследования систем управления, в том числе, планирование и организация процесса исследования систем управления (В-2);
- методами, основными приемами исследовательской деятельности в области систем управления (В-3);
- способностью поставить цель и сформулировать цель, задачи, гипотезы, концепции исследования, связанные с реализацией профессиональных функций в области систем управления (В-4);
- компьютерными методами сбора, хранения и обработки (редактирования) информации, применяемыми в сфере профессиональной деятельности (В-5).

### **3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина включена в число дисциплин по выбору вариативной части блока 1 ОПОП ВО.

К исходным требованиям, необходимым для изучения дисциплины «Исследование систем управления», относятся знания, умения и навыки,



сформированные в процессе изучения таких учебных дисциплин, как «Математика», «Информатика», «Статистика», «Основы менеджмента».

Изучение данной дисциплины является основой для последующего изучения дисциплин: «Инновационные технологии государственного и муниципального управления», «Управленческие решения», «Информационные технологии в менеджменте».

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### **4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

#### **Схема распределения учебного времени по видам учебной работы**

Общая трудоемкость дисциплины при заочной форме обучения – 2 зачетные единицы (72 академических часа)

#### **Схема распределения учебного времени**

##### **Заочная форма обучения**

<b>Виды учебной работы</b>	<b>Трудоемкость, час</b>	
	<b>3 курс</b>	<b>Всего</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>Аудиторная работа</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
в том числе:		
лекции	2	2
практические занятия	2	2
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>64</b>	<b>64</b>
<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

**Тематический план**  
**Заочная форма обучения**

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Общая трудоемкость, час	В том числе аудиторных			Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация (зачет)
			всего	из них:			
				лекц.	практ.		
	<b>I. Исследования и их роль в научной и практической деятельности. Объект и предмет исследования</b>						
1	Система управления как объект исследования	6	2	2		4	
2	Исследование как составная часть менеджмента организации	4				4	
3	Характеристика исследования систем управления	6	2		2	4	
	<b>II. Системный анализ в исследовании управления</b>						
4	Системный анализ – конструктивное направление исследования процессов управления	6				6	
5	Основные подходы в системном исследовании	4				4	
	<b>III. Разработка гипотезы и концепции исследования системы управления</b>						
6	Методология и организация исследования систем управления	4				4	
7	Разработка концепции исследования систем управления	4				4	
8	Характеристика этапов проведения исследований. Источники получения сведений о деятельности организации	4				4	
	<b>IV. Анализ и обоснование исследование систем управления</b>						
9	Институциональный и инфраструктурный анализ систем управления	4				4	
10	Маркетинговый анализ	4				4	
	<b>V. Методы исследования систем управления</b>						

11	Структуризация методов исследования систем управления. Методы, основанные на использовании знаний и интуиции	4				4	
12	Методы формализованного представления систем управления	4				4	
13	Методы исследования информационных потоков	4				4	
14	<b>VI. Планирование и организация процесса исследования систем управления</b>	6				6	
15	<b>VII. Научная и практическая эффективность исследования</b>	4				4	
	Промежуточная аттестация (зачет)	4					4
	<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>64</b>	<b>4</b>

**Структура и содержание дисциплины**  
**Раздел I. Исследования и их роль в научной и практической**  
**деятельности. Объект и предмет исследования**

**1.1. Система управления как объект исследования**

Организация как объект управления. Главные параметры при описании организации. Типы системных представлений. Признаки системы управления как объекта исследования. Требования, предъявляемые к системам управления.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 2, 6, 7, 9, 10, 11, 18, 19, 21, 22.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>;

[http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova\\_issledovanie](http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova_issledovanie).

Формируемые компетенции: ПК-10.

Образовательные результаты: З-4, У-1, В-1, В-3, В-4.

**1.2. Исследование как составная часть менеджмента организации**

Анализ факторов, влияющих на развитие организации. Системные характеристики организации с позиции общего менеджмента. Принципы, положенные в основу исследования как составной части менеджмента организации. Случаи проведения исследования. Задачи, выдвигаемые при исследовании как составной части менеджмента.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 4, 6, 7, 8, 10, 13, 14, 15, 19, 20.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>;

[http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova\\_issledovanie](http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova_issledovanie).

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-4, У-1, У-2, В-1.

**1.3. Характеристика исследования систем управления**

Характеристики процесса управления, подлежащие исследованию. Задачи исследования как вида деятельности в процессе управления организаций. Необходимость проведения исследований. Требования к составу и квалификации коллектива аналитиков и разработчиков.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 6, 7, 8, 11, 14, 16, 18, 19, 20, 21.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>;

<http://www.cfin.ru>;

[http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova\\_issledovanie](http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova_issledovanie).

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-4, У-1, У-2, В-1, В-4.

## **Раздел II. Системный анализ в исследовании управления**

### **2.1. Системный анализ – конструктивное направление исследования процессов управления**

Определение системного анализа. Причины проведения системного анализа. Программа системного анализа. Основные цели и задачи анализа предприятия. Факторы, способствующие достижению целей. Работы, выполняющиеся при проведении анализа организации.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 4, 7, 11, 12, 14, 15, 19, 20, 21.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>;

<http://www.cfin.ru>.

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-4, З-6, У-1, В-1, В-5.

### **2.2. Основные подходы в системном исследовании**

Основные подходы в системном анализе и их краткая характеристика. Основные принципы системного подхода. Стадии жизненного цикла продукта. Факторы, определяющие конкурентные преимущества организации. Основные принципы системного анализа.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 6, 7, 8, 9, 12, 14, 15, 18, 19, 21, 22.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>.

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-1, З-4, У-2, В-3, В-4, В-5.

### **III. Разработка гипотезы и концепции исследования системы управления**

#### **3.1. Методология и организация исследования систем управления**

Системные характеристики в методологии и организации исследования систем управления. Сущность методологии исследования систем управления. Разделы методики проведения исследований. Состав группы по проведению системного анализа. Формы проведения исследования.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 4, 7, 8, 10, 13, 14, 18, 19, 21.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>.

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-3, З-4, У-3, В-1, В-2, В-4, В-5.

#### **3.2. Разработка концепции исследования систем управления**

Сущность общей концепции исследования систем управления. Задача проектирования системы управления организаций. Значение общей концепции для анализа и проектирования организации. Этапы общей концепции.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 2, 4, 8, 10, 11, 13, 14, 17, 19, 21.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>.

Формируемые компетенции: ПК-10.

Образовательные результаты: З-4, У-2, В-1, В-2, В-5.

#### **3.3. Характеристика этапов проведения исследований.**

##### **Источники получения сведений о деятельности организации**

Этапы исследования объекта управления. Исследование объекта управления в соответствии с эталонной моделью. Основные источники сведений о деятельности организаций. Характеристики процесса управления и их значение для проведения исследований.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 6, 8, 12, 13, 14, 16, 19, 21, 22.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>.

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-4, З-6, У-1, У-2, В-1, В-2, В-3, В-5.

#### **IV. Анализ и обоснование исследования систем управления**

##### **4.1. Институциональный и инфраструктурный анализ систем управления**

Структура среды системы управления. Изучение и анализ факторов среды, влияющих на функционирование системы. Основные черты социального института. Изучение подхода к исследованию инфраструктурных систем.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 7, 8, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>.

Формируемые компетенции: ПК-10.

Образовательные результаты: З-1, З-4, З-6, З-7, У-1, В-3, В-5.

##### **4.2. Маркетинговый анализ**

Понятие маркетинга. Изучение маркетинговой среды системы. Элементы, входящие в процесс управления маркетингом. Комплекс исследований, на основе которого осуществляется маркетинг. Схема маркетингового исследования.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 2, 3, 9, 11, 13, 14, 17, 19, 21.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://www.cfin.ru>;

<http://marketing.rbc.ru>.

Формируемые компетенции: ПК-10.

Образовательные результаты: З-1, З-3, З-4, У-1, В-3, В-5.



## **V. Методы исследования систем управления**

### **5.1. Структуризация методов исследования систем управления.**

#### **Методы, основанные на использовании знаний и интуиции**

Классификация методов исследования систем управления. Состав и характеристика экспертных методов исследования. Классы проблем, для решения которых применяются экспертные оценки.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 4, 5, 8, 11, 13, 14, 16, 19, 20, 22.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>;

<http://www.cfin.ru>;

[http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova\\_issledovanie](http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova_issledovanie).

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-3, З-5, У-3, У-4, У-5, В-4.

### **5.2. Методы формализованного представления систем управления**

Моделирование объекта исследования. Разновидности сетевых моделей. Характеристика моделей сетевого планирования и управления (СПУ). Стадии процесса создания системы СПУ. Структурная схема процесса управления. Имитационное динамическое моделирование.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 2, 6, 8, 12, 13, 14, 16, 19, 21, 22.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

[http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova\\_issledovanie](http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova_issledovanie).

Формируемые компетенции: ПК-10.

Образовательные результаты: З-1, З-3, У-1, В-5.

### **5.3. Методы исследования информационных потоков**

Перечень вопросов при изучении форм документации. Объекты исследования информационных потоков. Исследование процесса обработки данных в управляющей системе и ее подразделениях. Методы обследования входящих и исходящих документов. Основное назначение информационной модели.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 7, 8, 11, 13, 14, 16, 18, 19, 21, 22.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jspx>;

[http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova\\_issledovanie](http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova_issledovanie).

Формируемые компетенции: ПК-10.

Образовательные результаты: З-1, З-3, З-4, З-5, У-1, В-4.

## **VI. Планирование и организация процесса исследования систем управления**

Этапы процесса исследования. Принципы построения программы научного исследования. Структура элементов и связей программы исследования. Определение объекта и предмета исследования. Методы формулирования проблемы и выдвижения гипотез. Организация выборочного исследования. Разработка программы исследования конкретной системы.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 3, 7, 8, 11, 13, 14, 17, 19, 21, 22.

Интернет-ресурс:

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>;

[http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova\\_issledovanie](http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova_issledovanie).

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-3, З-4, З-7, У-1, У-2, У-3, В-2, В-4, В-5.

## **VII. Научная и практическая эффективность исследования**

Теоретические основы применения методов анализа. Методы анализа результатов исследований. Основы измерения качественных признаков. Методы анализа эмпирических данных. Методы анализа качественных данных. Определение взаимосвязи между социальными явлениями.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 4, 6, 7, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jspx>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>.

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-4, З-8, У-2, У-4, У-5, В-2, В-3, В-4.

## **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **1. Раздел, тема: Система управления как объект исследования**

Содержание самостоятельной работы: Составьте таблицу типов системных представлений. Охарактеризуйте требования, предъявляемые к системам управления.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 2, 6, 7, 9, 10, 11, 18, 19, 21, 22.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>;

[http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova\\_issledovanie](http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova_issledovanie).

Формируемые компетенции: ПК-10.

Образовательные результаты: З-4, У-1, В-1, В-3, В-4.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: контрольная работа.

### **2. Раздел, тема: Характеристика исследования систем управления**

Содержание самостоятельной работы: Назовите задачи исследования как вида деятельности в процессе управления организацией. Охарактеризуйте различия исследований систем управления по целям и методологии проведения.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 6, 7, 8, 11, 14, 16, 18, 19, 20, 21.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>;

<http://www.cfin.ru>;

[http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova\\_issledovanie](http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova_issledovanie).

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-4, У-1, У-2, В-1, В-4.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: контрольная работа.

### **3. Раздел, тема: Системный анализ – конструктивное направление исследования процессов управления**

Содержание самостоятельной работы: Назовите причины проведения системного анализа. Охарактеризуйте цели и задачи анализа предприятия (составьте таблицу). Нарисуйте схему древа целей организации.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 4, 7, 11, 12, 14, 15, 19, 20, 21.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>;

<http://www.cfin.ru>.

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-4, З-6, У-1, В-1, В-5.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: контрольная работа, эссе.

#### **4. Раздел, тема: Методология и организация исследования систем управления**

Содержание самостоятельной работы: Назовите системные характеристики в методологии и организации исследования систем управления. Составьте список специалистов, которые должны входить в состав группы по проведению системного анализа.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 4, 7, 8, 10, 13, 14, 18, 19, 21.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>.

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-1, З-2, З-3, З-4, У-3, В-1, В-2, В-4, В-5.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: контрольная работа

#### **5. Раздел, тема: Разработка концепции исследования систем управления**

Содержание самостоятельной работы: Составьте таблицу этапов общей концепции исследования систем управления.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 2, 4, 8, 10, 11, 13, 14, 17, 19, 21.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>.

Формируемые компетенции: ПК-10.

Образовательные результаты: З-4, У-2, В-1, В-2, В-5.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, доклад, реферат.

#### **6. Характеристика этапов проведения исследований.**

##### **Источники получения сведений о деятельности организации**

Содержание самостоятельной работы: Составьте схему этапов проведения исследований. Охарактеризуйте основные источники сведений о деятельности организации.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 6, 8, 12, 13, 14, 16, 19, 21, 22.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>.

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-4, З-6, У-1, У-2, В-1, В-2, В-3, В-5.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: опрос, собеседование, контрольная работа.

### **7. Раздел, тема: Институциональный и инфраструктурный анализ систем управления**

Содержание самостоятельной работы: приведите пример организации, которую можно рассматривать как социальный институт. Приведите пример системы, которую можно рассматривать как инфраструктурную отрасль.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 7, 8, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>.

Формируемые компетенции: ПК-10.

Образовательные результаты: З-1, З-4, З-6, З-7, У-1, В-3, В-5.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: контрольная работа.

### **8. Раздел, тема: Маркетинговый анализ**

Содержание самостоятельной работы: разработайте план маркетингового исследования деятельности конкретной организации.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 2, 3, 9, 11, 13, 14, 17, 19, 21.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://www.cfin.ru>;

<http://marketing.rbc.ru>.

Формируемые компетенции: ПК-10.

Образовательные результаты: З-1, З-3, З-4, У-1, В-3, В-5.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, практические задачи, контрольная работа.

### **9. Структуризация методов исследования систем управления. Методы, основанные на использовании знаний и интуиции**

Содержание самостоятельной работы: составьте таблицу классификации методов исследования управления. Охарактеризуйте классы проблем, для решения которых применяются экспертные оценки.

Литература:

Основная – 1, 2.

Дополнительная – 1, 4, 5, 8, 11, 13, 14, 16, 19, 20, 22.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>;

<http://www.cfin.ru>;

[http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova\\_issledovanie](http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova_issledovanie).

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-3, З-5, У-3, У-4, У-5, В-4.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, доклад, презентация.

## **10. Методы формализованного представления систем управления**

Содержание самостоятельной работы: составьте схему стадий процессов создания системы сетевого планирования управления. Дайте характеристику имитационному динамическому моделированию.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 2, 6, 8, 12, 13, 14, 16, 19, 21, 22.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

[http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova\\_issledovanie](http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova_issledovanie).

Формируемые компетенции: ПК-10.

Образовательные результаты: З-1, З-3, У-1, В-5.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа.

## **11. Методы исследования информационных потоков**

Содержание самостоятельной работы: Охарактеризуйте методы исследования информационных потоков. Составьте графическую схему документопотока.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 7, 8, 11, 13, 14, 16, 18, 19, 21, 22.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

[http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova\\_issledovanie](http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova_issledovanie).

Формируемые компетенции: ПК-10.

Образовательные результаты: З-1, З-3, З-4, З-5, У-1, В-4.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: опрос, собеседование, контрольная работа, доклад, реферат.

## **12. Раздел, тема: Планирование и организация процесса исследования систем управления**

Содержание самостоятельной работы: Выберите организацию и определите проблему, цель и задачи, объект, предмет и гипотезы исследования в ней. Разработайте проект отбора единиц исследования.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 3, 7, 8, 11, 13, 14, 17, 19, 21, 22.

Интернет-ресурс:

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>;

[http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova\\_issledovanie](http://sbiblio.com/biblio/archive/ignatova_issledovanie).

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-3, З-4, З-7, У-1, У-2, У-3, В-2, В-4, В-5.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: опрос, собеседование, контрольная работа, доклад, реферат.

### **13. Раздел, тема: Научная и практическая эффективность исследования**

Содержание самостоятельной работы: Приведите примеры данных, измеряемых с помощью номинальной, интервальной шкал, шкал порядка и отношений.

Постройте таблицу перекрестной группировки двух дихотомных факторов: пол (мужчины, женщины) и отношение к курению (курят, не курят), проведите анализ по логике «от причин к следствию» и «от следствий к причине». Для построенной группировки рассчитайте коэффициенты ассоциации Юла и сопряженности.

Литература:

Основная – 1, 2, 3.

Дополнительная – 1, 4, 6, 7, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20.

Интернет-ресурс:

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>;

<http://e-college.ru/education/lib/abc.html>.

Формируемые компетенции: ОПК-3, ПК-10.

Образовательные результаты: З-4, З-8, У-2, У-4, У-5, В-2, В-3, В-4.

Формы контроля, оценочные средства: текущий контроль: собеседование, контрольная работа, тест.

## **Вопросы для самоконтроля по самостоятельно изученным темам**

### **1. Раздел, тема: Система управления как объект исследования**

1. Составьте таблицу типов системных представлений.
2. Охарактеризуйте требования, предъявляемые к системам управления.

### **2. Раздел, тема: Характеристика исследования систем управления**

1. Назовите задачи исследования как вида деятельности в процессе управления организацией.
2. Охарактеризуйте различия исследований систем управления по целям и методологии проведения.

### **3. Раздел, тема: Системный анализ – конструктивное направление исследования процессов управления**

1. Назовите причины проведения системного анализа.
2. Охарактеризуйте цели и задачи анализа предприятия (составьте таблицу).
3. Нарисуйте схему древа целей организации.

### **4. Раздел, тема: Методология и организация исследования систем управления**

1. Назовите системные характеристики в методологии и организации исследования систем управления.
2. Составьте список специалистов, которые должны входить в состав группы по проведению системного анализа.

### **5. Раздел, тема: Разработка концепции исследования систем управления**

1. Составьте таблицу этапов общей концепции исследования систем управления.

#### **6. Характеристика этапов проведения исследований.**

##### **Источники получения сведений о деятельности организации**

1. Составьте схему этапов проведения исследований.
2. Охарактеризуйте основные источники сведений о деятельности организации.

### **7. Раздел, тема: Институциональный и инфраструктурный анализ систем управления**

1. Приведите пример организации, которую можно рассматривать как социальный институт.
2. Приведите пример системы, которую можно рассматривать как инфраструктурную отрасль.



## **8. Раздел, тема: Маркетинговый анализ**

1. Разработайте план маркетингового исследования деятельности конкретной организации.

## **9. Структуризация методов исследования систем управления. Методы, основанные на использовании знаний и интуиции**

1. Составьте таблицу классификации методов исследования управления.
2. Охарактеризуйте классы проблем, для решения которых применяются экспертные оценки.

## **10. Методы формализованного представления систем управления**

1. Составьте схему стадий процессов создания системы сетевого планирования управления.
2. Дайте характеристику имитационному динамическому моделированию.

## **11. Методы исследования информационных потоков**

1. Охарактеризуйте методы исследования информационных потоков.
2. Составьте графическую схему документопотока.

## **12. Раздел, тема: Планирование и организация процесса исследования систем управления**

1. Выберите организацию и определите проблему, цель и задачи, объект, предмет и гипотезы исследования в ней.
2. Разработайте проект отбора единиц исследования.

## **13. Раздел, тема: Научная и практическая эффективность исследования**

1. Приведите примеры данных, измеряемых с помощью номинальной, интервальной шкал, шкал порядка и отношений.
2. Постройте таблицу перекрестной группировки двух дихотомных факторов: пол (мужчины, женщины) и отношение к курению (курят, не курят), проведите анализ по логике «от причин к следствию» и «от следствий к причине».
3. Для построенной группировки рассчитайте коэффициенты ассоциации Юла и сопряженности.

**6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

См. Приложение №1 к рабочей программе.

## **7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная литература**

1. Исследование систем управления: учебник / А. Н. Фомичев. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2013. – 348 с. (эл. ресурс Ibooks.ru)
2. Исследование систем управления: учебник [электронный ресурс]; Региональный финансово-экономический инс-т. – Курск, 2015. – 81 с.
3. PDF Информационные технологии в экономике и управлении: учебник / под ред. Трофимова В.В. – 2011. – 478 с. (эл. ресурс lib.rfei.ru).

### **Дополнительная литература**

1. Алексеев С.И. Исследование систем управления: Учебно-методический комплекс. - М.: Центр ЕАОИ, 2008. – 195 с.
2. Баранов В.В., Зайцев А.В., Соколов С.Н. Исследование систем управления. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 216 с.
3. Беляевский И.К. Маркетинговое исследование: информация, анализ, прогноз: учебное пособие. – М.: ИнфраМ, 2013. – 400 с.
4. Бурганова Л. А. Теория управления: учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 160 с.
5. Виханский О.С. Стратегическое управление: учебник. - М.: Экономистъ, 2006. – 296 с.
6. Герасимов Б. И. Основы научных исследований: учебное пособие. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 272 с.
7. Голенищев Э.П.. Информационное обеспечение систем управления: учебное пособие. - Ростов на Дону: Феникс, 2010. – 320 с.
8. Игнатьева А.В. Исследование систем управления: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Государственное и муниципальное управление» и «Менеджмент. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2012. - 167 с.
9. Жуков Б.М. Исследование систем управления: учебное пособие.— М.: Дашков и К, 2012. – 208 с.
10. Ключников А.В. Исследование систем управления: учебное пособие.— Химки: Российская международная академия туризма, 2010. – 113 с.
11. Кожухар В.М. Основы научных исследований: учебное пособие. - М.: «Дашков и Ко», 2013. – 216 с.
12. Козлов В.Н. Системный анализ, оптимизация и принятие решений: учебное пособие. – М.: Проспект, 2014. – 174 с.

13. Корпоративные информационные системы управления: учебник / под науч. ред. Н.М. Абдикеева, О.В. Китовой. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 464 с.
14. Мельников В.П. Исследование систем управления. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 447 с.
15. Мишин В.М. Исследование систем управления: учебник. - 2-изд., стереотип. - М.: Юнити-Дана, 2012. – 527 с.
16. Мыльник В. В. Исследование систем управления: учебное пособие. – 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 238 с.
17. Панов М. М. Оценка деятельности и система управления компанией на основе КРІ. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 255 с.
18. Покровский А.К. Исследование систем управления. Транспортная отрасль. – М.: КноРус, 2010. – 368 с.
19. Ползунова Н.Н., Краев В.Н. Исследование систем управления. – М.: Академический Проект, 2006. – 240 с.
20. Фомичев А.Н. Исследование систем управления. – М.: Дашков и Ко, 2013. – 348 с.
21. Фрейдина Е.В. Исследование систем управления. – М.: Омега-Л, 2008. – 367 с.
22. Чернышев Л.А., Ковалев Р.Н. Исследование систем управления: учебное пособие. – М.: Книга по Требованию, 2012. – 294 с.

**8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронная библиотека Регионального финансово-экономического института

<http://students.rfei.ru/a/students/library.jsp>

2. Федеральный портал «Российское образование»

<http://www.edu.ru/>

3. Российская Государственная Библиотека

<http://www.rsl.ru/>

4. Онлайн-научная инфраструктура

<http://www.socionet.ru/>

5. Образовательно-справочный сайт по экономике

<http://economicus.ru/>

6. Бизнес-словарь

<http://www.businessvoc.ru/>

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам

<http://window.edu.ru/>

8. Управление 3000

<http://bizoffice.ru/>

9. «Технология успеха» – виртуальный бизнес-журнал

<http://www.pplus.ru/>

10. Портал по проблемам управления

<http://www.e-executive.ru/>

11. Агентство консультаций и деловой информации

<http://www.akdi.ru/>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические рекомендации по изучению дисциплины представляют собой комплекс рекомендаций и объяснений, позволяющих бакалавру оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Известно, что в структуре учебного плана значительное время отводится на самостоятельное изучение дисциплины. В рабочих программах дисциплин размещается примерное распределение часов аудиторной и внеаудиторной нагрузки по различным темам данной дисциплины.

Для успешного освоения дисциплины бакалавр должен:

1. Прослушать курс лекций по дисциплине.
2. Выполнить все задания, рассматриваемые на практических занятиях, включая решение задач.
3. Выполнить все домашние задания, получаемые от преподавателя.
4. Решить все примерные практические задания, рассчитанные на подготовку к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации особое внимание следует обратить на следующие моменты:

1. Выучить определения всех основных понятий.
2. Повторить все задания, рассматриваемые в течение семестра.
3. Проверить свои знания с помощью тестовых заданий.

На лекциях преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу. В ходе лекции бакалавр должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Семинарские занятия служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности бакалавров по изучаемой дисциплине. При наличии практических заданий по изучаемой дисциплине бакалавр выполняет все упражнения и задачи, подготовленные преподавателем.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Преподаватель формулирует цель занятия и характеризует его основную проблематику. Заслушиваются сообщения бакалавров. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Кроме того заслушиваются сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. Преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим бакалаврами. В целях контроля

подготовленности бакалавров и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару бакалавры имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем бакалавры вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Самостоятельная работа бакалавров – планируемая учебная, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Цель самостоятельной работы бакалавра – научиться осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, изучить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

Целью самостоятельной работы бакалавров по дисциплине является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками решения задач и теоретическим материалом по дисциплине. Самостоятельная работа способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению различных проблем.

Целью практического занятия является более углубленное изучение отдельных тем дисциплины и применение полученных теоретических навыков на практике.

В ходе практических занятий бакалавры под руководством преподавателя могут рассмотреть различные методы решения задач по дисциплине. Продолжительность подготовки к практическому занятию должна составлять не менее того объема, что определено тематическим планированием в рабочей программе. Практические занятия по дисциплине могут проводиться в различных формах:

- 1) устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия;
- 2) письменные ответы на вопросы преподавателя;
- 3) групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя;
- 4) заслушивания и обсуждение контрольной работы;
- 5) решение задач.

Подготовка к практическим занятиям должна носить систематический характер. Это позволит бакалавру в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Для получения более глубоких знаний бакалаврам рекомендуется изучать дополнительную литературу.

В зависимости от конкретных видов самостоятельной работы, используемых в каждой конкретной рабочей программе, следует придерживаться следующих рекомендаций.

Контрольная работа подразумевает знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме.

Подготовка к написанию эссе предполагает поиск литературы и составление списка используемых источников, краткого изложение мнения различных авторов и, особенно, своего суждения по выбранному вопросу.

Подготовка к написанию реферата предполагает поиск литературы и составление списка используемых источников, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; формулирование основных аспектов проблемы.

Предпосылкой эффективности научно-исследовательской деятельности является знание бакалаврами лекционного материала, изучение рекомендуемых учебных пособий и нормативных документов, своевременная и качественная подготовка рефератов для заслушивания и обсуждения их на семинарских занятиях. При подготовке к защите доклада, презентации по итогам научно-исследовательской деятельности бакалаврам предлагается выполнить задания, подготовить проекты, составленные преподавателем по данной учебной дисциплине.

При работе с кейсовыми заданиями студент получает возможность отработать и закрепить на практике изученный теоретический материал. При этом кейсовые задания, требуя от студента оценить и проанализировать некую уже имеющуюся проблему, ставят его в роль эксперта и подразумевают максимальную концентрацию творческих и аналитических способностей студента. Таким образом, при работе с кейсовыми заданиями от студента требуется максимальная креативность мышления, способность к самостоятельной и аргументированной оценке.

Коллоквиум представляет собой одну из форм учебных занятий, ориентированную на определение качества работы с конспектом лекций, подготовки ответов к контрольным вопросам и др. Коллоквиумы, как правило, проводятся в форме мини-экзамена, имеющего целью уменьшить список тем, выносимых на основной экзамен, и оценить текущий уровень знаний бакалавров.

При подготовке к итоговому контролю необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Сдача зачета предполагает полное понимание, запоминание и применение изученного материала на практике.



## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

При осуществлении образовательного процесса используется ряд информационных технологий обеспечения дистанционного обучения, включающий, но не исчерпывающийся, технологиями онлайн и оффлайн распространения образовательной информации (почтовая рассылка печатных материалов и бланков тестирования или электронных версий образовательных материалов на физических носителях, либо интерактивный доступ к материалам через интернет, доступ к электронно-библиотечным системам института и сторонних поставщиков), технологиями взаимодействия студентов с преподавателем (видео-лекции и семинары, групповые и индивидуальные консультации через интернет, индивидуальные консультации по телефону), технологиями образовательного контроля (интерактивные онлайн тесты в интернет, оффлайн тесты с использованием персональных печатных бланков).

Для реализации указанных технологий используется набор программного обеспечения и информационных систем, включающий, но не ограничивающийся, следующим списком:

- 1) операционные системы Microsoft Windows (различных версий);
- 2) операционная система GNU/Linux;
- 3) свободный фисный пакет LibreOffice;
- 4) система управления процессом обучения «Lete e-Learning Suite» (собственная разработка);
- 5) система интерактивного онлайн тестирования (собственная разработка);
- 6) система телефонной поддержки и консультаций сотрудниками колл-центра «Центральная служба поддержки» (собственная разработка);
- 7) система онлайн видео конференций Adobe Connect;
- 8) электронно-библиотечная система «Айбукс»;
- 9) электронно-библиотечная система «Издательства «Лань»;
- 10) интернет-версия справочника «КонсультантПлюс»;
- 11) приложение для мобильных устройств «КонсультантПлюс: Студент»;
- 12) справочная правовая система «Гарант»;
- 13) иные ИСС.

**11. Описание материально-технической базы,  
необходимой для осуществления образовательного процесса  
по дисциплине**

1. Аудиторная база (лекционная аудитория, аудитория для проведения практических занятий, виртуальные классные комнаты на портале РФЭИ)
2. Организационно-технические средства и аудиовизуальный фондовый материал, мультимедийное оборудование.
3. Комплекты видеофильмов, аудиокниг, CD-дисков по проблемам дисциплины.
4. Интернет.