

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



А.А.Панфилов  
« 22 » *апрель* 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«СИСТЕМНОЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ»**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент  
Программа подготовки Стратегическое управление  
Уровень высшего образования Магистратура  
Форма обучения Очная

Семестр	Трудоёмкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
1	3,108	-	-	36	36	Экзамен – 36 час.
Итого	3, 108	-	-	36	36	Экзамен – 36 час.

Владимир 2015

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины «Системное решение проблем» - получение основ знаний по практическому использованию системного анализа как методологии при изучении предметной области, декомпозиции системы, построения моделей объектов и создания системы.

Задачи дисциплины:

- формирование четких и осознанных представлений о методах оценки результатов исследований актуальных проблем управления;
- научиться действовать и принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях и нести социальную и этическую ответственность;
- создание четкого представления о методах анализа и синтеза.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.2 «Системное решение проблем» относится к дисциплинам по выбору (ДВ.2) вариативной части (В) блока 1 (Б1) дисциплин. Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов с литературой. Основным видом учебных занятий по данной дисциплине являются лабораторные работы. Изучение дисциплины для студентов очной формы обучения осуществляется в течение одного семестра. По дисциплине осуществляется текущий контроль и промежуточная аттестация в форме экзамена.

Дисциплина «Системное решение проблем» является одной из ключевых в вариативной части базового блока дисциплин магистерской подготовки по программе «Стратегическое управление». Настоящая рабочая программа курса предполагает последующее углубление и дифференциацию профессиональных компетенций, полученных слушателями при осуществлении подготовки магистрантов по программе «Стратегическое управление»: «Методы исследований в менеджменте», «Современный стратегический анализ», «Стратегическое управление».

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины «Системное решение проблем» направлен на формирование следующих компетенций:

**общекультурных компетенций:**

ОК 1 способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу

ОК 2 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

**профессиональных компетенций:**

ПК 7 способностью обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями

Таблица 1

### Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
-----------------	------------------------	---

ОК 1	способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать</p> <p>31 (ОК-1) - закономерности функционирования современной экономики;</p> <p>32 (ОК-1) - роль науки в развитии цивилизации во взаимодействии науки и техники</p> <p>33 (ОК-1) - основные методы, способы и средства получения, обобщения и анализа научной, справочной, статистической и иной информации</p> <p>Уметь</p> <p>У1 (ОК-1) - применять основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности</p> <p>У2 (ОК-1) - находить, анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной деятельности</p> <p>Владеть</p> <p>В1 (ОК-1) - навыками целостного подхода к анализу проблем общества</p> <p>В2 (ОК-1) - методами оценки и анализа информации, её интерпретации, даёт собственную оценку полученным данным, логично и аргументировано обосновывает свои выводы и умозаключения</p>
ОК 2	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать</p> <p>31 (ОК-2) - методические подходы к подготовке и принятию экономических решений в нестандартных ситуациях</p> <p>32 (ОК-2) - основные морально этические ценности об ответственности при принятии решений в рамках профессиональной компетенции;</p> <p>33 (ОК-2) - методы выявления причин проблем и применения своевременных действий;</p> <p>34 (ОК-2) - особенности процесса управления рисками</p> <p>Уметь</p> <p>У1 (ОК-2) - принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях</p> <p>У2 (ОК-2) - нести ответственность за реализацию управленческих решений</p> <p>У3 (ОК-2) - проводить анализ возможных положительных и отрицательных эффектов и рисков, взвешивать и анализировать возможности и угрозы;</p> <p>У4 (ОК-2) - самостоятельно находить и принимать организационно управленческие решения в сложных и нестандартных ситуациях, а также нести за них ответственность</p> <p>Владеть</p> <p>В1 (ОК-2) - навыками разработки и принятия экономических решений, анализа возможных последствий в нестандартных ситуациях</p> <p>В2 (ОК-2) - навыками разработки и принятия решений в сложных и нестандартных ситуациях;</p> <p>В3 (ОК-2) - навыками анализа возможных последствий;</p> <p>В4 (ОК-2) - навыками оценки эффективности принятия решений;</p> <p>В5 (ОК-2) - навыками принимать на себя ответственность за конечный результат</p>



Таблица 3

## Структура дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Ментальные модели и типология проблем	1	1-3			6		7		3/50	
2	Анализ проблемного поля и инструменты идентификации проблем	1	4-7			8		7		4/50	Рейтинг-контроль №1
3	Методы решения проблем	1	8-10			6		7		3/50	
4	Система обратной связи	1	11-14			8		7		4/50	Рейтинг-контроль №2
5	Проблемное целевое управление	1	15-18			8		8		4/50	Рейтинг-контроль №3
Всего		1				36	К	36		18/50	Экзамен (36)

*К - контрольная*

Таблица 4

## Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций	Коды ЗУН (в соответствии с табл. 1)
Тема 1	Ментальные модели и типология проблем	Описание проблемной ситуации; ее осмысление и понимание ее описания; Формирование теоретической схемы проблемы; формулирование проблемы. Идентификация проблем. Барьеры решения. Этапы описания проблемной ситуации	ОК-1 ОК-2 ПК-7	31 (ОК-1) 32 (ОК-1) 33 (ОК-1) У1 (ОК-1) У2 (ОК-1) В1 (ОК-1) В2 (ОК-1) 31 (ОК-2) 32 (ОК-2) У1 (ОК-2) У2 (ОК-2) У3 (ОК-2) У4 (ОК-2) В1 (ОК-2) В2 (ОК-2) 31 (ПК-7) 32 (ПК-7) У1 (ПК-7) У2 (ПК-7) В1 (ПК-7) В2 (ПК-7))

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций	Коды ЗУН (в соответствии с табл. 1)
Тема 2	Анализ проблемного поля и инструменты идентификации проблем	Описание проблемного поля (выявление внутренних и внешних возмущений, нарушающих нормальное функционирование предприятия). Диагностика причин возникновения проблем. Ранжирование проблем, стоящих перед предприятием, по степени важности. Определение основных направлений решения проблем. Особенности формирования математической модели проблемного поля. Анализ рассеивания. Перечень причин. Критерии оценки социальной безопасности инновационного проекта. Основные элементы управления бизнес-процессами и оценка их эффективности	ОК-1 ОК-2 ПК-7	31 (ОК-1) 32 (ОК-1) У1 (ОК-1) У2 (ОК-1) В1 (ОК-1) В2 (ОК-1) 31 (ОК-2) 32 (ОК-2) У1 (ОК-2) У2 (ОК-2) В1 (ОК-2) В2 (ОК-2) 31 (ПК-7) 32 (ПК-7) У1 (ПК-7) У2 (ПК-7) В1 (ПК-7) В2 (ПК-7)
Тема 3	Методы решения проблем	Системный и не системный подход управленческого процесса. Мозговой штурм (Brainstorming) - метод получения идей. Метод двойного создания идеи (The double team-ideation method). Метод "Шесть думающих шляп" ("Six Thinking Hats. Метод "Семь инструментов" ("Seven tools"). Схема Исикавы ("Fishbone"). Выработка и принятие решений. Факторы, рассматриваемые при принятии управленческих решений. Особенности воспроизводства, восприятия, анализа и реализации управленческих инноваций в профессиональной деятельности. Разделение процесса на паттерны (Process Patterning). Симуляции (Simulation Games, Real Process Simulation). Бенчмаркинг (Benchmarking). перечень программных продуктов при использовании методов решения проблем	ОК-1 ОК-2 ПК-7	33 (ОК-1) У2 (ОК-1) В2 (ОК-1) 33 (ОК-2) 34 (ОК-2) У3 (ОК-2) У4 (ОК-2) В3 (ОК-2) В4 (ОК-2) В5 (ОК-2) 33 (ПК-7) 34 (ПК-7) 35 (ПК-7) У3 (ПК-7) У4 (ПК-7) В2 (ПК-7) В3 (ПК-7)
Тема 4	Система обратной связи	Компоненты обратной связи. Методы оценки обратной связи. Иерархия обратной связи в современном менеджменте. Взаимодействие со службами информационных технологий федеральных, региональных и корпоративных информационных систем	ОК-1 ОК-2 ПК-7	33 (ОК-1) У2 (ОК-1) В2 (ОК-1) 33 (ОК-2) 34 (ОК-2) У3 (ОК-2) У4 (ОК-2) В3 (ОК-2) В4 (ОК-2) В5 (ОК-2) 33 (ПК-7) 34 (ПК-7) 35 (ПК-7) У3 (ПК-7) У4 (ПК-7) В2 (ПК-7) В3 (ПК-7)
Тема 5	Проблемное целевое управление	Формулирование главной цели, которая отражает в целом проблемную ситуацию. Редукция (разделение) цели на части (на подцели). Цели нижнего уровня. Общая шкала измерений для каждого	ОК-1 ОК-2 ПК-7	33 (ОК-1) У2 (ОК-1) В2 (ОК-1) 33 (ОК-2) 34 (ОК-2)

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций	Коды ЗУН (в соответствии с табл. 1)
		уровня иерархии.		У3 (ОК-2) У4 (ОК-2) В3 (ОК-2) В4 (ОК-2) В5 (ОК-2) З3 (ПК-7) З4 (ПК-7) З5 (ПК-7) У3 (ПК-7) У4 (ПК-7) В2 (ПК-7) В3 (ПК-7)

### ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ:

- Лабораторная работа №1 «Формирование системного подхода»  
Лабораторная работа №2 «Система ментальных моделей»  
Лабораторная работа №3 «Проблемные ситуации в современной экономике»  
Лабораторная работа №4 «Система моделирования проблемных ситуаций»  
Лабораторная работа №5 «Инструменты идентификации проблем»  
Лабораторная работа №6 «Методы самодиагностики»  
Лабораторная работа №7 «Методология поиска решений»  
Лабораторная работа №8 «Методология поиска решений»

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение дисциплины «Системное решение проблем» предполагает использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- видеотренинги (темы 1,2);
- разбор конкретных ситуаций (темы 3, 5);
- деловые и ролевые игры (темы 4).

Самостоятельная работа слушателей заключается в чтении дополнительной литературы, работа в Интернет, просмотре обучающих роликов в Youtube. Кроме того, предусматривается самостоятельное рассмотрение слушателями вопросов согласно тематическому плану курса.

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

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

**Трудоемкость** самостоятельной работы студентов по дисциплине «Системное решение проблем» составляет 36 часов.

#### Вопросы для самостоятельного изучения

Таблица 5

№ темы	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
--------	--	--------------

1	Ментальные модели и типология проблем	7
2	Анализ проблемного поля и инструменты идентификации проблем	7
3	Методы решения проблем	7
4	Система обратной связи	7
5	Проблемное целевое управление	8
	<b>Итого:</b>	36

**Варианты контрольных работ (рекомендуемые) по дисциплине  
«Системное решение проблем»:**

1. Появление в экономической науке системного подхода
2. Понятийный аппарат системного подхода
3. Сущность ментального моделирования
4. Виды и формы проблемных ситуаций
5. Матрица проблемных ситуаций
6. Проблемы установления целей современной организации
7. Бессознательность и проблемное моделирование
8. Формирование проблемного поля современной организации
9. Инструменты идентификации проблем
10. Идентификационная диагностика
11. Актуальность и методы организационной диагностики
12. Барьеры руководства при решении проблемного поля
13. Задачи управленческой команды при разрешении проблем
14. Методы и задачи поиска решений
15. Методы творческого мышления
16. Системные и несистемные решения
17. Методы групповой работы с персоналом организации
18. Цели и задачи обратной связи
19. Барьеры при реализации решений
20. Цели и задачи мониторинговых и контрольных процедур современной организации

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Системное решение проблем» проводится в соответствии с Учебным планом в форме экзамена в 1 семестре для студентов. Студенты допускаются к экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

**6.3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе  
освоения образовательной программы**

В ходе промежуточной аттестации осуществляется контроль освоения компетенций в соответствии с этапами их формирования.

**Этапы формирования компетенций в ходе изучения дисциплины  
«Системное решение проблем»**

Таблица 6

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций
Тема 1	Ментальные модели и типология проблем	Описание проблемной ситуации; ее осмысление и понимание ее описания; Формирование теоретической схемы проблемы; формулирование проблемы. Идентификация проблем. Барьеры решения. Этапы описания проблемной ситуации	ОК-1 ОК-2 ПК-7
Тема 2	Анализ проблемного поля и инструменты	Описание проблемного поля (выявление внутренних и внешних возмущений, нарушающих нормальное функционирование предприятия). Диагностика причин	ОК-1 ОК-2 ПК-7



№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций
	идентификации проблем	возникновения проблем. Ранжирование проблем, стоящих перед предприятием, по степени важности. Определение основных направлений решения проблем. Особенности формирования математической модели проблемного поля. Анализ рассеивания. Перечень причин. Критерии оценки социальной безопасности инновационного проекта. Основные элементы управления бизнес-процессами и оценка их эффективности	
Тема 3	Методы решения проблем	Системный и не системный подход управленческого процесса. Мозговой штурм (Brainstorming) - метод получения идей. Метод двойного создания идеи (The double team-ideation method). Метод "Шесть думающих шляп" ("Six Thinking Hats. Метод "Семь инструментов" ("Seven tools"). Схема Исикавы ("Fishbone"). Выработка и принятие решений. Факторы, рассматриваемые при принятии управленческих решений. Особенности воспроизводства, восприятия, анализа и реализации управленческих инноваций в профессиональной деятельности. Разделение процесса на паттерны (Process Patterning). Симуляции (Simulation Games, Real Process Simulation). Бенчмаркинг (Benchmarking). перечень программных продуктов при использовании методов решения проблем	ОК-1 ОК-2 ПК-7
Тема 4	Система обратной связи	Компоненты обратной связи. Методы оценки обратной связи. Иерархия обратной связи в современном менеджменте. Взаимодействие со службами информационных технологий федеральных, региональных и корпоративных информационных систем	ОК-1 ОК-2 ПК-7
Тема 5	Проблемное целевое управление	Формулирование главной цели, которая отражает в целом проблемную ситуацию. Редукция (разделение) цели на части (на подцели). Цели нижнего уровня. Общая шкала измерений для каждого уровня иерархии.	ОК-1 ОК-2 ПК-7

#### 6.4. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7

##### Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам их формирования

Наименование тем	Коды компетенций	Коды ЗУВ	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
Ментальные модели и типология проблем	ОК-1	31 32 33 У1 У2 В1 В2	Вопросы на экзамене 1-4	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.	Отлично
	ОК-2	31 32 У1 У2 У3 У4 В1 В2			
	ПК-7	31 32 У1 У2 В1 В2			
Анализ проблемного поля и инструменты идентификации проблем	ОК-1	31 32 У1 У2 В1 В2	Вопросы на экзамене 5-11	Оценка «хорошо» выставляется студенту,	Хорошо
	ОК-2	31 32 У1 У2 В1 В2			
	ПК-7	31 32 У1 У2 В1 В2			
Методы решения проблем	ОК-1 ОК-2	33 У2 В2 33 34 У3 У4	Вопросы на экзамене 12-20	Оценка «хорошо» выставляется студенту,	Хорошо

Наименование тем	Коды компетенций	Коды ЗУВ	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
	ПК-7	B3 B4 B5 33 34 35 У3 У4 B2 B3		если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	
Система обратной связи	ОК-1 ОК-2	33 У2 В2 33 34 У3 У4	Вопросы на экзамене 21-24	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	Удовлетворительно
	ПК-7	B3 B4 B5 33 34 35 У3 У4 B2 B3			
Проблемное целевое управление	ОК-1 ОК-2	33 У2 В2 33 34 У3 У4	Вопросы на экзамене 25-27	Оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
	ПК-7	B3 B4 B5 33 34 35 У3 У4 B2 B3			

**6.5. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

## **Примеры тестовых заданий**

### **по дисциплине «Системное решение проблем», используемых для текущего контроля**

#### Рейтинг-контроль № 1

Вопрос 1. Две идентичные системы с одинаковым набором элементов и их одинаковым строением могут иметь различное содержание функционирования этих элементов и их связи по определённым функциям, это принцип системы:

1. Принцип целостности;
2. Принцип совместимости элементов целого;
3. Принцип функционально-структурного строения целого
4. Принцип развития системы
5. Принцип вероятностных оценок
6. Принцип вариантности
7. Принцип итеративности

Вопрос 2. Любая система управления, даже достаточно совершенная, не может быть чем-то закостенелым и иметь неизменные характеристики. Она должна постоянно развиваться, подстраиваясь к новым требованиям времени, преодолевая возникающие при этом проблемы, это принцип системы:

1. Принцип целостности;
2. Принцип совместимости элементов целого;
3. Принцип функционально-структурного строения целого
4. Принцип развития системы
5. Принцип вероятностных оценок
6. Принцип вариантности
7. Принцип итеративности

Вопрос 3. Сочетание вероятностей дает различные варианты отражения и понимания особенностей функционирования системы, каждый из которых должен быть проанализирован и понят исследователем (либо найдены решения для предельных ситуаций), это принцип системы:

1. Принцип целостности;
2. Принцип совместимости элементов целого;
3. Принцип функционально-структурного строения целого
4. Принцип развития системы
5. Принцип вероятностных оценок
6. Принцип вариантности
7. Принцип итеративности

Вопрос 4. Входит ли отбор альтернативных вариантов в последовательность этапов исследования систем:

1. Да
2. Нет

Вопрос 5. Какой из методов исследования систем лишней:

1. Формально-логические
2. Общенаучные методы
3. Специфические
4. Систематические

Вопрос 6. Эмпирические методы никак не взаимодействуют с общенаучными методами:

1. Да
2. Нет

Вопрос 7. Нельзя проводить классификацию, меняя критерий в рамках одной классификационной процедуры, это принцип:

1. Принцип единства критерия
2. Принцип альтернативности или взаимоисключения

3. Принцип многоступенчатости классификации
4. Принцип многоступенчатости классификации

#### Рейтинг-контроль № 2

Вопрос 1. Диаграмма причин и результатов предназначена для идентификации возможных причин проблем, а также для планирования действий, направленных на их разрешение, это сущность:

1. Диаграмма «рыбий скелет»
2. Пять «Почему»?
3. Поле корреляции
4. Гистограмма
5. Матричная диаграмма

Вопрос 2. Метод основан на том, что вопросы помогают всесторонне изучить проблему и восполняют пробелы в понимании проблемной ситуации, это сущность:

1. Диаграмма «рыбий скелет»
2. Пять «Почему»?
3. Поле корреляции
4. Гистограмма
5. Матричная диаграмма

Вопрос 3. Используется для графического представления распределения значений или вариаций рассматриваемого показателя, это сущность:

1. Диаграмма «рыбий скелет»
2. Пять «Почему»?
3. Поле корреляции
4. Гистограмма
5. Матричная диаграмма

Вопрос 4. Преимущество – способность дать графическую интерпретацию степени интенсивности взаимоотношений, это особенность:

1. Диаграмма «рыбий скелет»
2. Пять «Почему»?
3. Поле корреляции
4. Гистограмма
5. Матричная диаграмма

Вопрос 5. Используется ли метод «Мозговой штурм» в представленных методиках:

1. Да
2. Нет

Вопрос 6. Проблемы достаточно значимые, но никак не связанные с другими проблемами, это тип проблемы:

1. корневые
2. узловые
3. автономные
4. результирующие

Вопрос 7. Зависящие от некоторых проблем, но одновременно вызывающие или обостряющие другие проблемы, это тип проблемы:

1. корневые
2. узловые
3. автономные
4. результирующие

#### Рейтинг-контроль № 3

Вопрос 1. Строится на четком определении ключевых категорий, так, чтобы определения этих категорий не вызывали сомнений относительно их адекватности реальным явлениям и практическому опыту, это тип доказательства:

1. Доказательство от определения
2. Доказательство от обратного
3. Аксонометрическое доказательство
4. По концентрации фактов

Вопрос 2. Первоначально формулируются аксиомы - бесспорное, понятное и принятое положение, это тип доказательства:

1. Доказательство от определения
2. Доказательство от обратного
3. Аксонометрическое доказательство
4. По концентрации фактов

Вопрос 3. Синектика - является одной из разновидностей «Мозгового штурма»?:

1. Да
2. Нет

Вопрос 4. Представляет собой динамическую модель, в которой показывается в какой последовательности, когда и для чего необходимо выполнить данную операцию, чтобы обеспечить выполнение всех работ к заданному сроку, это:

1. Модель состава
2. Сетевой график
3. алгоритм

Вопрос 5. Представляет собой динамическую модель, в которой показывается в какой последовательности, когда и для чего необходимо выполнить данную операцию, чтобы обеспечить выполнение всех работ к заданному сроку, это:

1. Модель состава
2. Сетевой график
3. алгоритм

Вопрос 5. Методы наблюдений могут быть разделены на методы прямого наблюдения и косвенного наблюдения:

1. Да
2. Нет

Вопрос 6. Для достижения высокой эффективности решений необходимо, какой из элементов лишней:

1. проявлять гибкость;
2. переоценивать полученные результаты при возникновении новых факторов;
3. изменять идеи, лежащие в основе решения (в некоторых случаях).
4. стремиться решить задачу с помощью ранее выбранных средств вопреки реальному ходу событий

Вопрос 7. Существует правовая эффективности принятия управленческих решений:

1. Да
2. Нет

#### Регламент проведения текущего контроля и оценивания

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности тестирования (15-20 вопросов)	35-40 мин.
2.	Внесение исправлений	до 5 мин.
	Итого (в расчете на тест)	до 45 мин.

#### Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)

Рейтинг-контроль 1	Тест 20 вопросов	До 10 баллов
--------------------	------------------	--------------

Рейтинг-контроль 2	Тест 20 вопросов	До 10 баллов
Рейтинг контроль 3	Тест 20 вопросов	До 15 баллов
Посещение занятий студентом		5 баллов
Дополнительные баллы (бонусы)		5 баллов
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы		15 баллов
Итого		До 60 баллов

### **Вопросы к экзамену по дисциплине «Системное решение проблем»**

1. Описание проблемной ситуации; ее осмысление и понимание ее описания
2. Формирование теоретической схемы проблемы
3. Формулирование проблемы. Идентификация проблем.
4. Барьеры решения. Этапы описания проблемной ситуации
5. Описание проблемного поля (выявление внутренних и внешних возмущений, нарушающих нормальное функционирование предприятия).
6. Диагностика причин возникновения проблем.
7. Ранжирование проблем, стоящих перед предприятием, по степени важности.
8. Определение основных направлений решения проблем.
9. Особенности формирования математической модели проблемного поля. Анализ рассеивания. Перечень причин.
10. Критерии оценки социальной безопасности инновационного проекта.
11. Основные элементы управления бизнес-процессами и оценка их эффективности
12. Системный и не системный подход управленческого процесса.
13. Мозговой штурм (Brainstorming) - метод получения идей.
14. Метод двойного создания идеи (The double team-ideation method).
15. Метод "Шесть думающих шляп" (Six Thinking Hats).
16. Метод "Семь инструментов" ("Seven tools").
17. Схема Исикавы ("Fishbone").
18. Выработка и принятие решений. Факторы, рассматриваемые при принятии управленческих решений.
19. Особенности воспроизводства, восприятия, анализа и реализации управленческих инноваций в профессиональной деятельности.
20. Разделение процесса на паттерны (Process Patterning). Симуляции (Simulation Games, Real Process Simulation). Бенчмаркинг (Benchmarking).
21. Компоненты обратной связи.
22. Методы оценки обратной связи.
23. Иерархия обратной связи в современном менеджменте.
24. Взаимодействие со службами информационных технологий федеральных, региональных и корпоративных информационных систем
25. Формулирование главной цели, которая отражает в целом проблемную ситуацию.
26. Редукция (разделение) цели на части (на подцели). Цели нижнего уровня.
27. Общая шкала измерений для каждого уровня иерархии.

#### **6.6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Тест оценивается преподавателем по системе «зачтено», «не зачтено».

#### Критерии и показатели, используемые при оценивании теста

Критерии	Показатели
0-59% правильных ответов	Не зачтено
60-100% правильных ответов	Зачтено

Экзамен принимает ведущий преподаватель. Оценка знаний студента на экзамене носит комплексный характер и определяется его:

- ответом на экзамене;
- рейтинговыми баллами, набираемыми студентом по итогам трех текущих контролей.

Знания, умения, навыки студента при проведении устного экзамена по дисциплине оцениваются по системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой. Максимальное количество баллов, которое студент может получить на экзамене, в соответствии с Положением составляет 40 баллов.

#### Оценивание ответа студента на экзамене по дисциплине «Системное решение проблем»

Оценка в баллах	Оценка	Требования к знаниям
30-40 баллов	«Отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.
20-29 баллов	«Хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
10 -19 баллов	«Удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
Менее 10 баллов	«Неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Системное решение проблем» в течение семестра равна 100.

#### Итоговое оценивание студента по дисциплине «Системное решение проблем»

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
91 - 100	«Отлично»	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом	<b>Высокий уровень</b>

		сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	
74-90	«Хорошо»	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 виды заданий выполнены с ошибками	<b><i>Продвинутый уровень</i></b>
61-73	«Удовлетворительно»	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 из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.	<b><i>Пороговый уровень</i></b>
Менее 60	«Неудовлетворительно»	Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	Компетенции не сформированы

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

Обучение по дисциплине «Системное решение проблем» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лабораторные работы) и самостоятельной работы студентов. Занятия по дисциплине «Системное решение проблем» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

#### Подготовка к лабораторным работам:

- внимательно прочитайте материал, относящийся к данному лабораторному занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к экзамену. Текущий контроль должны сопровождать рефлексия участия в интерактивных занятиях и ответы на ключевые вопросы по изученному материалу. Итоговый контроль по курсу осуществляется в форме ответа



на экзаменационные вопросы. В самом начале учебного курса необходимо познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем экзаменационных вопросов.

После этого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

## **7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **а) Основная литература**

1. Системный анализ: теория и практика: учеб. пособие / Крюков С.В. - Ростов-на-Дону:Издательство ЮФУ, 2011. - 228 с. ISBN 978-5-9275-0851-8
2. Вдовин, В. М. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / В. М. Вдовин, Л. Е. Суркова, В. А. Валентинов. - 3-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 644 с. - ISBN 978-5-394-02139-8.
3. Системный анализ: учебное пособие для практических занятий и самостоятельной работы студентов / Смотрова Е.Г. - Волгоград:Волгоградский ГАУ, 2015. - 152 с.

### **б) дополнительная литература:**

1. Исследование систем управления: Учебное пособие / В.В. Мыльник, Б.П. Титаренко. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 238 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-369-01330-4
2. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 329 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Магистратура). (переплет) ISBN 978-5-16-004495-8
3. Теория менеджмента: Учебник / Р.С. Голов, А.П. Агарков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 272 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-352-7

### **в) Интернет-ресурсы**

1. [www.iprbookshop.ru/](http://www.iprbookshop.ru/) (Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом)
2. Российский индекс научного цитирования (РИНЦ) [http://elibrary.ru/project\\_risc.asp](http://elibrary.ru/project_risc.asp)
3. Академия Гугл <https://scholar.google.ru/>
4. Библиографический менеджер «Mendeley» <https://www.mendeley.com/>
5. Руководство по использованию «Mendeley» [https://www.youtube.com/watch?v=Gv6\\_HuCYExM](https://www.youtube.com/watch?v=Gv6_HuCYExM).

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Для обеспечения образовательного процесса по дисциплине институт располагает следующей материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, предусмотренных учебным планом и соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещения для проведения лабораторных занятий, оборудованные учебной мебелью;
- библиотека, имеющая места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерные классы с комплектом лицензионного программного обеспечения Microsoft Office, «КонсультантПлюс».

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.04.02 «Менеджмент» и программе подготовки «Стратегическое управление»

Рабочую программу составил д.э.н., профессор Гойхер О.Л.



Рецензент

(представитель работодателя) Председатель Комитета  
по экономической политике  
администрации  
Владимирской области,  
к.э.н., Сокольных Е.В.



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Экономика и стратегическое управление»

Протокол № 31 от 21.04.2015 года.

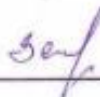
Заведующий кафедрой Скуба Р.В.



Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления «Менеджмент»

протокол № 5 от 21.04.2015 года.


Председатель комиссии Захаров П.Н.



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2016/17 учебный год

Протокол заседания кафедры № 37 от 24.06.16 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  


Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»

Институт экономики и менеджмента  
Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой «Менеджмент и маркетинг»

\_\_\_\_\_  Н.М. Филимонова  
«21» 04 20 15

Основание: решение кафедры от  
«21» 04 20 15

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Системное решение проблем

38.04.02 «МЕНЕДЖМЕНТ»

ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ «СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ»

МАГИСТРАТУРА

Владимир, 2015

## ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Системное решение проблем» разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП ВО направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент» программа подготовки «Стратегическое управление».

Комплект оценочных средств по дисциплине «Системное решение проблем» предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы дисциплины «Системное решение проблем», для оценивания результатов обучения: знаний, умений, владений и уровня приобретенных компетенций.

**Трудоемкость** самостоятельной работы студентов по дисциплине «Системное решение проблем» составляет 36 часов.

### Вопросы для самостоятельного изучения

Таблица 5

№ темы	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	Ментальные модели и типология проблем	7
2	Анализ проблемного поля и инструменты идентификации проблем	7
3	Методы решения проблем	7
4	Система обратной связи	7
5	Проблемное целевое управление	8
	<b>Итого:</b>	<b>36</b>

### Варианты контрольных работ (рекомендуемые) по дисциплине «Системное решение проблем»:

1. Появление в экономической науке системного подхода
2. Понятийный аппарат системного подхода
3. Сущность ментального моделирования
4. Виды и формы проблемных ситуаций
5. Матрица проблемных ситуаций
6. Проблемы установления целей современной организации
7. Бессознательность и проблемное моделирование
8. Формирование проблемного поля современной организации
9. Инструменты идентификации проблем
10. Идентификационная диагностика
11. Актуальность и методы организационной диагностики
12. Барьеры руководства при решении проблемного поля
13. Задачи управленческой команды при разрешении проблем
14. Методы и задачи поиска решений
15. Методы творческого мышления
16. Системные и несистемные решения
17. Методы групповой работы с персоналом организации
18. Цели и задачи обратной связи
19. Барьеры при реализации решений
20. Цели и задачи мониторинговых и контрольных процедур современной организации

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Системное решение проблем» проводится в соответствии с Учебным планом в форме экзамена в 1 семестре для студентов. Студенты допускаются к экзамену по дисциплине в случае выполнения им

учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

**Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

В ходе промежуточной аттестации осуществляется контроль освоения компетенций в соответствии с этапами их формирования.

**Этапы формирования компетенций в ходе изучения дисциплины  
«Системное решение проблем»**

Таблица 6

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций
Тема 1	Ментальные модели и типология проблем	Описание проблемной ситуации; ее осмысление и понимание ее описания; Формирование теоретической схемы проблемы; формулирование проблемы. Идентификация проблем. Барьеры решения. Этапы описания проблемной ситуации	ОК-1 ОК-2 ПК-7
Тема 2	Анализ проблемного поля и инструменты идентификации проблем	Описание проблемного поля (выявление внутренних и внешних возмущений, нарушающих нормальное функционирование предприятия). Диагностика причин возникновения проблем. Ранжирование проблем, стоящих перед предприятием, по степени важности. Определение основных направлений решения проблем. Особенности формирования математической модели проблемного поля. Анализ рассеивания. Перечень причин. Критерии оценки социальной безопасности инновационного проекта. Основные элементы управления бизнес-процессами и оценка их эффективности	ОК-1 ОК-2 ПК-7
Тема 3	Методы решения проблем	Системный и не системный подход управленческого процесса. Мозговой штурм (Brainstorming) - метод получения идей. Метод двойного создания идеи (The double team-ideation method). Метод "Шесть думающих шляп" ("Six Thinking Hats. Метод "Семь инструментов" ("Seven tools"). Схема Исикавы ("Fishbone"). Выработка и принятие решений. Факторы, рассматриваемые при принятии управленческих решений. Особенности воспроизводства, восприятия, анализа и реализации управленческих инноваций в профессиональной деятельности. Разделение процесса на паттерны (Process Patterning). Симуляции (Simulation Games, Real Process Simulation). Бенчмаркинг (Benchmarking). перечень программных продуктов при использовании методов решения проблем	ОК-1 ОК-2 ПК-7
Тема 4	Система обратной связи	Компоненты обратной связи. Методы оценки обратной связи. Иерархия обратной связи в современном менеджменте. Взаимодействие со службами информационных технологий федеральных, региональных и корпоративных информационных систем	ОК-1 ОК-2 ПК-7
Тема 5	Проблемное целевое управление	Формулирование главной цели, которая отражает в целом проблемную ситуацию. Редукция (разделение) цели на части (на подцели). Цели нижнего уровня. Общая шкала измерений для каждого уровня иерархии.	ОК-1 ОК-2 ПК-7

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Таблица 7

**Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам их формирования**

Наименование тем	Коды компетенций	Коды ЗУВ	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
Ментальные модели и типология проблем	ОК-1	31 32 33 У1 У2 В1 В2	Вопросы на экзамене 1-4	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.	Отлично
	ОК-2	31 32 У1 У2 У3 У4 В1 В2			
	ПК-7	31 32 У1 У2 В1 В2			
Анализ проблемного поля и инструменты идентификации проблем	ОК-1	31 32 У1 У2 В1 В2	Вопросы на экзамене 5-11	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	Хорошо
	ОК-2	31 32 У1 У2 В1 В2			
	ПК-7	31 32 У1 У2 В1 В2			
Методы решения проблем	ОК-1	33 У2 В2	Вопросы на экзамене 12-20	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	Хорошо
	ОК-2	33 34 У3 У4 В3 В4 В5			
	ПК-7	33 34 35 У3 У4 В2 В3			
Система обратной связи	ОК-1	33 У2 В2	Вопросы на экзамене 21-24	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	Хорошо
	ОК-2	33 34 У3 У4 В3 В4 В5			
	ПК-7	33 34 35 У3 У4 В2 В3			
Проблемное целевое управление	ОК-1	33 У2 В2	Вопросы на экзамене 25-27	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении лабораторных работ.	Удовлетворительно
	ОК-2	33 34 У3 У4 В3 В4 В5			
	ПК-7	33 34 35 У3 У4 В2 В3			
Проблемное целевое управление				Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту,	Неудовлетворительно
				Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту,	



Наименование тем	Коды компетенций	Коды ЗУВ	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
				который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет лабораторные работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Примеры тестовых заданий**

**по дисциплине «Системное решение проблем», используемых для текущего контроля**

Рейтинг-контроль № 1

Вопрос 1. Две идентичные системы с одинаковым набором элементов и их одинаковым строением могут иметь различное содержание функционирования этих элементов и их связи по определённым функциям, это принцип системы:

1. Принцип целостности;
2. Принцип совместимости элементов целого;
3. Принцип функционально-структурного строения целого
4. Принцип развития системы
5. Принцип вероятностных оценок
6. Принцип вариантности
7. Принцип итеративности

Вопрос 2. Любая система управления, даже достаточно совершенная, не может быть чем-то закостенелым и иметь неизменные характеристики. Она должна постоянно развиваться, подстраиваясь к новым требованиям времени, преодолевая возникающие при этом проблемы, это принцип системы:

1. Принцип целостности;
2. Принцип совместимости элементов целого;
3. Принцип функционально-структурного строения целого
4. Принцип развития системы
5. Принцип вероятностных оценок
6. Принцип вариантности
7. Принцип итеративности

Вопрос 3. Сочетание вероятностей дает различные варианты отражения и понимания особенностей функционирования системы, каждый из которых должен быть проанализирован и понят исследователем (либо найдены решения для предельных ситуаций), это принцип системы:

1. Принцип целостности;
2. Принцип совместимости элементов целого;
3. Принцип функционально-структурного строения целого
4. Принцип развития системы

5. Принцип вероятностных оценок
6. Принцип вариантности
7. Принцип итеративности

Вопрос 4. Входит ли отбор альтернативных вариантов в последовательность этапов исследования систем:

1. Да
2. Нет

Вопрос 5. Какой из методов исследования систем лишний:

1. Формально-логические
2. Общенаучные методы
3. Специфические
4. Систематические

Вопрос 6. Эмпирические методы никак не взаимодействуют с общенаучными методами:

1. Да
2. Нет

Вопрос 7. Нельзя проводить классификацию, меняя критерий в рамках одной классификационной процедуры, это принцип:

1. Принцип единства критерия
2. Принцип альтернативности или взаимоисключения
3. Принцип многоступенчатости классификации
4. Принцип многоступенчатости классификации

#### Рейтинг-контроль № 2

Вопрос 1. Диаграмма причин и результатов предназначена для идентификации возможных причин проблем, а также для планирования действий, направленных на их разрешение, это сущность:

1. Диаграмма «рыбий скелет»
2. Пять «Почему»?
3. Поле корреляции
4. Гистограмма
5. Матричная диаграмма

Вопрос 2. Метод основан на том, что вопросы помогают всесторонне изучить проблему и восполняют пробелы в понимании проблемной ситуации, это сущность:

1. Диаграмма «рыбий скелет»
2. Пять «Почему»?
3. Поле корреляции
4. Гистограмма
5. Матричная диаграмма

Вопрос 3. Используется для графического представления распределения значений или вариаций рассматриваемого показателя, это сущность:

1. Диаграмма «рыбий скелет»
2. Пять «Почему»?
3. Поле корреляции
4. Гистограмма
5. Матричная диаграмма

Вопрос 4. Преимущество – способность дать графическую интерпретацию степени интенсивности взаимоотношений, это особенность:

1. Диаграмма «рыбий скелет»
2. Пять «Почему»?
3. Поле корреляции
4. Гистограмма
5. Матричная диаграмма

Вопрос 5. Используется ли метод «Мозговой штурм» в представленных методиках:

1. Да
2. Нет

Вопрос 6. Проблемы достаточно значимые, но никак не связанные с другими проблемами, это тип проблемы:

1. корневые
2. узловые
3. автономные
4. результирующие

Вопрос 7. Зависящие от некоторых проблем, но одновременно вызывающие или обостряющие другие проблемы, это тип проблемы:

1. корневые
2. узловые
3. автономные
4. результирующие

Рейтинг-контроль № 3

Вопрос 1. Строится на четком определении ключевых категорий, так, чтобы определения этих категорий не вызывали сомнений относительно их адекватности реальным явлениям и практическому опыту, это тип доказательства:

1. Доказательство от определения
2. Доказательство от обратного
3. Аксонометрическое доказательство
4. По концентрации фактов

Вопрос 2. Первоначально формулируются аксиомы - бесспорное, понятное и принятое положение, это тип доказательства:

1. Доказательство от определения
2. Доказательство от обратного
3. Аксонометрическое доказательство
4. По концентрации фактов

Вопрос 3. Синектика - является одной из разновидностей «Мозгового штурма»?:

1. Да
2. Нет

Вопрос 4. Представляет собой динамическую модель, в которой показывается в какой последовательности, когда и для чего необходимо выполнить данную операцию, чтобы обеспечить выполнение всех работ к заданному сроку, это:

1. Модель состава
2. Сетевой график
3. алгоритм

Вопрос 5. Представляет собой динамическую модель, в которой показывается в какой последовательности, когда и для чего необходимо выполнить данную операцию, чтобы обеспечить выполнение всех работ к заданному сроку, это:

1. Модель состава
2. Сетевой график
3. алгоритм

Вопрос 6. Методы наблюдений могут быть разделены на методы прямого наблюдения и косвенного наблюдения:

1. Да
2. Нет

Вопрос 7. Для достижения высокой эффективности решений необходимо, какой из элементов лишней:

1. проявлять гибкость;
2. переоценивать полученные результаты при возникновении новых факторов;

3. изменять идеи, лежащие в основе решения (в некоторых случаях).
4. стремиться решить задачу с помощью ранее выбранных средств вопреки реальному ходу событий

Вопрос 7. Существует правовая эффективности принятия управленческих решений:

1. Да
2. Нет

#### Регламент проведения текущего контроля и оценивания

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности тестирования (15-20 вопросов)	35-40 мин.
2.	Внесение исправлений	до 5 мин.
	Итого (в расчете на тест)	до 45 мин.

#### Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)

Рейтинг-контроль 1	Тест 20 вопросов	До 10 баллов
Рейтинг-контроль 2	Тест 20 вопросов	До 10 баллов
Рейтинг контроль 3	Тест 20 вопросов	До 15 баллов
Посещение занятий студентом		5 баллов
Дополнительные баллы (бонусы)		5 баллов
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы		15 баллов
	Итого	До 60 баллов

#### Вопросы к экзамену по дисциплине «Системное решение проблем»

1. Описание проблемной ситуации; ее осмысление и понимание ее описания
2. Формирование теоретической схемы проблемы
3. Формулирование проблемы. Идентификация проблем.
4. Барьеры решения. Этапы описания проблемной ситуации
5. Описание проблемного поля (выявление внутренних и внешних возмущений, нарушающих нормальное функционирование предприятия).
6. Диагностика причин возникновения проблем.
7. Ранжирование проблем, стоящих перед предприятием, по степени важности.
8. Определение основных направлений решения проблем.
9. Особенности формирования математической модели проблемного поля. Анализ рассеивания. Перечень причин.
10. Критерии оценки социальной безопасности инновационного проекта.
11. Основные элементы управления бизнес-процессами и оценка их эффективности
12. Системный и не системный подход управленческого процесса.
13. Мозговой штурм (Brainstorming) - метод получения идей.
14. Метод двойного создания идеи (The double team-ideation method).
15. Метод "Шесть думающих шляп" (Six Thinking Hats).
16. Метод "Семь инструментов" ("Seven tools").
17. Схема Исикавы ("Fishbone").
18. Выработка и принятие решений. Факторы, рассматриваемые при принятии управленческих решений.

19. Особенности воспроизводства, восприятия, анализа и реализации управленческих инноваций в профессиональной деятельности.
20. Разделение процесса на паттерны (Process Patterning). Симуляции (Simulation Games, Real Process Simulation). Бенчмаркинг (Benchmarking).
21. Компоненты обратной связи.
22. Методы оценки обратной связи.
23. Иерархия обратной связи в современном менеджменте.
24. Взаимодействие со службами информационных технологий федеральных, региональных и корпоративных информационных систем
25. Формулирование главной цели, которая отражает в целом проблемную ситуацию.
26. Редукция (разделение) цели на части (на подцели). Цели нижнего уровня.
27. Общая шкала измерений для каждого уровня иерархии.

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Тест оценивается преподавателем по системе «зачтено», «не зачтено».

**Критерии и показатели, используемые при оценивании теста**

Критерии	Показатели
0-59% правильных ответов	Не зачтено
60-100% правильных ответов	Зачтено

Экзамен принимает ведущий преподаватель. Оценка знаний студента на экзамене носит комплексный характер и определяется его:

- ответом на экзамене;
- рейтинговыми баллами, набираемыми студентом по итогам трех текущих контролей.

Знания, умения, навыки студента при проведении устного экзамена по дисциплине оцениваются по системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой. Максимальное количество баллов, которое студент может получить на экзамене, в соответствии с Положением составляет 40 баллов.

**Оценивание ответа студента на экзамене по дисциплине  
«Системное решение проблем»**

Оценка в баллах	Оценка	Требования к знаниям
30-40 баллов	«Отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.
20-29 баллов	«Хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
10-19 баллов	«Удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении лабораторных работ.

Менее 10 баллов	«Неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.
-----------------------	-----------------------	---

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Системное решение проблем» в течение семестра равна 100.

### Итоговое оценивание студента по дисциплине «Системное решение проблем»

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
91 - 100	«Отлично»	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	<b>Высокий уровень</b>
74-90	«Хорошо»	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 виды заданий выполнены с ошибками	<b>Продвинутый уровень</b>
61-73	«Удовлетворительно»	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 из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.	<b>Пороговый уровень</b>
Менее 60	«Неудовлетворительно»	Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	Компетенции не сформированы

### Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине «Системное решение проблем» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лабораторные работы) и самостоятельной работы студентов. Занятия по дисциплине «Системное решение проблем» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

Подготовка к лабораторным занятиям:

- внимательно прочитайте материал, относящийся к данному лабораторному занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к экзамену. Текущий контроль должны сопровождать рефлексия участия в интерактивных занятиях и ответы на ключевые вопросы по изученному материалу. Итоговый контроль по курсу осуществляется в форме ответа на экзаменационные вопросы. В самом начале учебного курса необходимо познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем экзаменационных вопросов.

После этого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Составитель



Смирнов В.Н.