

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)



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор  
по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 16 » 02 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
по дисциплине  
**«СИСТЕМНОЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ»**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
Профиль подготовки Эффективное государственное и муниципальное администрирование  
Уровень высшего образования Бакалавриат  
Форма обучения Заочная

Семестр	Трудоемкость зач. ед. час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
II	2, 72 час.	4	-	4	64	Зачет
Итого	2, 72 час.	4	-	4	64	Зачет

Владимир 2015

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Системное решение проблем» является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков системного мышления необходимого при решении стандартных и нетипичных задач возникающих в различных сферах управления. Выработка практических навыков системного мышления, в том числе с использованием моделирования стандартных и нетипичных ситуаций. При изучении дисциплины особое внимание уделяется теории системного мышления и методам системного анализа.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Курс «Системное решение проблем» органически связан с рядом дисциплин управленческого характера, объектом изучения которых являются методики и практические знания в области системного мышления, а так же разработки, принятия и исполнения решений, функции управления социально-экономическими системами. Курс находится в логической и содержательной взаимосвязи с такими дисциплинами как «Государственное регулирование экономики», «Методы принятия управленческих решений», «Основы государственного и муниципального управления» и предполагает наличие у студентов соответствующих знаний.

Изучение курса формирует фундамент для изучения дисциплин «Организационная эффективность», «Эффективность государственного и муниципального управления», а также при прохождении всех видов практик.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:	
<i>Знать:</i>	• методы оценки результатов и последствий принятых решений, готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2)
<i>Уметь:</i>	• находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2)
<i>Владеть:</i>	• способностью находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2)

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет \_ 2\_ зачетных единиц, \_ 72\_ часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины		Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивн ых методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточно й аттестации (по семестрам)
1	Основы системного подхода	2	0,25		0,25		7		0,25 часа., 50%	
2	Ментальные модели		0,25		0,25		7		0,25 часа., 50%	
3	Типология проблем		0,5		0,5		7		0,5 часа., 50%	
4	Проблемно-целое управление		0,5		0,5		7		0,5 часа., 50%	
5	От проблемной ситуации к проблеме		0,5		0,5		7		0,5 часа., 50%	
6	Проявление проблем		0,5		0,5		7		0,5 часа., 50%	
7	Эмоции и интеллект в решении проблем		0,5		0,5		7		0,5 часа., 50%	
8	Анализ проблемного поля		0,5		0,5		7		0,5 часа., 50%	
9	Связь между решением и проблемой		0,5		0,5		8		0,5 часа., 50%	
<b>Всего</b>			4		4		64		4 часов., 50%	Зачет

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции	Σ общее число компетенций
		ОПК-2	
Основы системного подхода	7,5	+	1
Ментальные модели	7,5	+	1
Типология проблем	8	+	1
Проблемно-целевое управление	8	+	1
От проблемной ситуации к проблеме	8	+	1
Проявление проблем	8	+	1
Эмоции и интеллект в решении проблем	8	+	1
Анализ проблемного поля	8	+	1
Связь между решением и проблемой	9	+	1
Зачет		+	1
Итого	72		
Вес компетенции (А)		1	1

## СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

### Перечень тем лекционных занятий

#### Лекция 1 Основы системного подхода.

**Системность означает определенность** Неопределенность сущностно присутствует в реальности человеческих отношений, целей, информации, в ситуациях. Она не может быть преодолена до конца, а иногда принципиально доминирует над определенностью. **Рыночная среда очень подвижна** неустойчива и лишь в какой-то мере моделируема, познаваема и поддается контролю **Поведения организаций, работников.**

#### Лекция 2 Ментальные модели

**Наше несистемное мышление часто порождает проблемы** преодоления стереотипов, закрепившихся в нашем сознании. В этом смысле, мы сами - элемент наших проблем, поскольку не в состоянии решить проблему оставаясь на том уровне мышления, который ее породил. **В** долговременной памяти человека хранится фантастический объем информации возможно, вся жизнь человека день за днем. Но доступ к этой информации возможен **только при определенных условиях**

#### Лекция 3 Типология проблем

**Генезис проблемы** представляет собой последовательную реализацию следующих процедур: **описание проблемной ситуации** (создание исходной совокупности знаний о проблеме – например, ярко светит солнце); **ее осмысление и понимание ее описания** (установление смысла проблемной ситуации в структуре человеческой деятельности – например, дискомфорт, испытываемый от ярких солнечных лучей); **формирование теоретической схемы проблемы** (построение системы теоретических конструктов например, солнце светит в глаза потому, что мы заняли такую неудачную позицию);

#### Лекция 4 Проблемно-целевое управление

Общее уточнение исходной формулировки проблемы. Например, отсутствие системы стимулирования снижения дебиторской задолженности приводит к нехватке оборотных средств. **Составление исходной формулировки проблемы; Осмысление этой**

формулировки по отношению к различным частям проблемы; Осмысление факторов, которые касаются проблемы.

### Лекция 5 От проблемной ситуации к проблеме

Проблема возникает тогда, когда есть цель, **субъект целеполагания** не знает: как достичь цели, стоящей перед ним, и с чего начать. То есть проблема в том, что возникают проблемы с самими проблемами. Но **в проблемную ситуацию человек** попадает тогда, когда он выбирает неприемлемый способ мышления для конкретной стадии процесса решения проблем. Сам же **процесс мышления** состоит из **вопросов** которые мы задаем себе сами и сами же отвечаем на них.

### Лекция 6 Проявление проблем

Считается, что одна из наиболее остро стоящих перед организациями проблем заключается в том, чтобы **найти нужных людей** которых можно научить **эффективно справляться с любыми проблемами** Однако такая постановка вопроса не учитывает того факта, что залогом качественного решения любой проблемы будут ее идентификация и анализ, поскольку **успешное решение «не той» проблемы** имеет еще более пагубные последствия, чем полная бездеятельность.

### Лекция 7 Эмоции и интеллект в решении проблем.

**Командная работа** целесообразна в большей степени, когда требуется системное проявление различных умений работников, в то время как **формальные структуры организации и социокультура** ее членов не способны справиться с решением задач **эффективного функционирования организации** на протяжении длительного времени

### Лекция 8 Анализ проблемного поля

В результате организационной диагностики получается перечень, состоящий, как правило, из **нескольких десятков проблем** Возникает вопрос: как определить главные проблемы, как их оценить и упорядочить. **Внимательно прочитать список проблем** **Вычеркнуть из списка те проблемы** , которые представляются несущественными или повторяющимися в другой формулировке **Объединить (агрегировать) проблемы** в тех случаях, когда это необходимо.

### Лекция 9 Связь между решением и проблемой

Выбор начинается с **процесса оценивания идей** который сводится к тому, чтобы в отношении каждой идеи рассмотреть все плюсы и минусы. При этом допускается **комбинировать и видоизменять идеи, улучшать их и совершенствовать** В связи со сложностью выбора используется **принцип последовательного уменьшения неопределенности**, заключающийся в последовательном сужении множества решений. Множество **альтернативных решений** сужается до множества допустимых решений на основе учета ограничений. **Приемлемыми, или допустимыми**, называются решения, удовлетворяющие множеству критериев (ограничений).

#### Перечень тем практических занятий

	Содержание дисциплины	Содержание лабораторных работ
1.	Основы системного подхода	Лабораторная работа №1 Модель черного ящика
2.	Ментальные модели	
3.	Типология проблем	
4.	Проблемно-целевое управление	Лабораторная работа №2 Модель состава
5.	От проблемной ситуации к проблеме	
6.	Проявление проблем	Лабораторная работа №3 Модель структуры
7.	Эмоции и интеллект в решении проблем	
8.	Анализ проблемного поля	Лабораторная работа №4 Модель структурной схемы
9.	Связь между решением и проблемой	



## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Освоение дисциплины предполагает использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- разбор конкретных ситуаций (темы 5, 9);
- деловые и ролевые игры (темы 1, 3, 6, 7);
- психологические тренинги (темы 2, 4, 8).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

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

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе её реализации по предварительно выданным бакалаврам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Рейтинг-контроль.
2. Решение ситуационных задач (Кейс-метод).
3. Индивидуальные и коллективные консультации по выполнению работ.
4. Выступление и оппонирование на занятиях.
5. **Зачет.**

Текущий контроль также сопровождают участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах.

### **Самостоятельная работа студентов Темы рефератов по дисциплине**

1. Системный подход;
2. Системный анализ;
3. Классификация систем (материальные: естественные, искусственные; абстрактные);
4. Основные системные принципы;
5. Примеры системного подхода в науке 19 века;
6. Примеры системного подхода в науке начала 20 века;
7. Документ и документация;
8. Документооборот;
9. Области применения системного подхода и системного анализа;
10. Основные задачи системного анализа и их состав (декомпозиция, анализ, синтез);
11. Известные виды анализа систем;
12. Функционально-структурный анализ систем;
13. Показатели качества и критерии эффективности сложных систем;
14. Качественное и количественное оценивание систем;
15. Основные методы качественного оценивания систем;
16. Методы экспертных оценок;
17. Оценка и понятие шкалы;
18. Шкалы номинального типа и шкалы порядка;
19. Шкалы интервалов и шкалы отношений;
20. Шкалы разностей и абсолютные шкалы;

21. Иерархия основных шкал;
22. Модель и моделирование;
23. Метод аналогий;
24. Основные виды моделирования;
25. Натурное (геометрическое) и физическое моделирование.

### **Промежуточная аттестация Список вопросов к зачету**

1. Проблемы увеличения сложности управления экономикой;
2. Основные положения системного подхода;
3. Философия сложности и понятие системы;
4. Структурная и функциональная сложность, меры сложности систем;
5. Классификация систем;
6. Структурные и функциональные закономерности систем;
7. Выбор типа модели, описывающей систему;
8. Схема процедур системного анализа;
9. Основы метода экспертных оценок. Области его применения;
10. Методики и процедуры экспертных оценок;
11. Групповые и парные оценки экспертов;
12. Методики системного анализа в стратегическом планировании;
13. Методы “коллективной генерации идей”;
14. Морфологический анализ и генерация вариантов решения;
15. Метод сценариев;
16. Групповые методы решения проблем;
17. Многокритериальные задачи анализа систем;
18. Основные положения теории массового обслуживания;
19. Уравнения Колмогорова для анализа состояний системы;
20. Определение параметров систем контроля;
21. Проблемы управления запасами и организации обслуживания;
22. Три информационных барьера в управлении экономикой;
23. Соотношение сложности объекта и субъекта управления;
24. Выбор стратегии методом “эффективность \ стоимость”;
25. Жизненный цикл системы.

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

а) основная литература из библиотеки ВлГУ:

1. Валеева Е.О. Государственное управление социально-экономическими и политическими процессами [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 111 с. ISBN: 978-5-905916-87-8
2. Павленко В.И. Региональная экономика и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Павленко В.И., Куценко С.Ю. — Электрон. текстовые данные. — М.: Русайнс, 2015. — 155 с. — ISBN: 978-5-4365-0374-5
3. Блинов А.О. Управление изменениями [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Блинов А.О., Угрюмова Н.В. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2014. — 304 с. — ISBN: 978-5-394-02291-3

б) дополнительная литература из библиотеки ВлГУ:

1. Ультан С.И. Решение деловых ситуаций с применением ЭВМ (Стратегическая экономическая игра «Дельта») [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ультан С.И. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. — 88 с. ISBN: 978-5-93252-304-0
2. Лысак И.В. Общество как система [Электронный ресурс]: учебное пособие по социальной философии для студентов высших учебных заведений/ Лысак И.В. — Электрон. текстовые данные. — Таганрог: Таганрогский технологический институт Южного федерального университета, 2012. — 162 с. ISBN: 978-5-8327-0451-7
3. Горелов В.И. Системное моделирование в социально-экономической сфере [Электронный ресурс]: монография/ Горелов В.И., Карелова О.Л., Ледашева Т.Н. — Электрон. текстовые данные. — М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2012. — 160 с. ISBN: 978-5-98704-675-3
4. Галямов Ю.Ю. Система управления региональным промышленным комплексом: теория, методология и практика [Электронный ресурс]: монография/ Галямов Ю.Ю. — Электрон. текстовые данные. — М.: Палеотип, 2012. — 188 с. ISBN: 978-5-94727-657-2

в) периодические издания:

1. Вестник МГУ: экономика
2. Вестник Российского экономического университета им. Плеханова
3. Региональная экономика: теория и практика
4. Инновации

г) интернет-ресурсы:

1. Еженедельник «Секрет фирмы» - [www.sf-online.ru](http://www.sf-online.ru)
2. Еженедельник «Эксперт» - [www.expert.ru](http://www.expert.ru)

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

1. Поточная аудитория для лекционных занятий.
2. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
3. Проектор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
4. Флипчарт.



Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и профилю подготовки «Эффективное государственное и муниципальное администрирование».

Рабочую программу составил к.э.н., доцент Посаженников А.А.

Рецензент  
(представитель  
работодателя)

Начальник муниципального  
казенного учреждения  
«Управление гражданской защиты  
города Владимира» (МКУ «ВУГЗ»)  
Беликов Б.Н.

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

Протокол № 23 от 16.02.2015 года.

Заведующий кафедрой Скуба Р.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления «Государственное и муниципальное управление»


протокол № 5 от 16.02.2015 года.

Председатель комиссии Скуба Р.В.

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

Рабочая программа одобрена на 2015-2016 учебный год

Протокол заседания кафедры № 39 от 30.06.2015 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  


Рабочая программа одобрена на 2016-2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 37 от 27.06.2016 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  


Рабочая программа одобрена на 2017-2018 учебный год

Протокол заседания кафедры № 42 от 26.06.18 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  


Рабочая программа одобрена на 2018-2019 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 27.08.18 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 \_\_\_\_\_

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 \_\_\_\_\_