

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

Институт Экономики и менеджмента



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**СИСТЕМНОЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ**

(наименование дисциплины)

**направление подготовки / специальность**

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**  
(код и наименование направления подготовки (специальности))

**направленность (профиль) подготовки**

**Эффективное государственное и муниципальное администрирование**  
(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2021

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель 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.

Задачи:

- классифицировать задачи связанные с системным мышлением;
- выработать практические навыки системного мышления, в том числе с использованием моделирования стандартных и нетипичных ситуаций;
- использовать актуальные технологии при решении проблем.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Системное решение проблем» относится к обязательной части.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
УК-3 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-3.1. Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия. УК-3.2. Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами. УК-3.3. Владеет практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	Знает уровни социального взаимодействия и способен реализовывать свою роль в команде Умеет взаимодействовать с людьми и подразделениями при работе в команде Владеет навыками социального взаимодействия и способен реализовывать свою роль в команде	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание
ПК-5 Способностью участвовать в разработке и реализации проектов в области государственного и муниципального управления	ПК-5.1 Знает основы и сущность проектного управления в государственной и муниципальной сфере. ПК-5.2 Умеет осуществлять разработку и реализацию проектов в области государственного и муниципального управления, продвижения имиджа территории и формирования общественного мнения. ПК-5.3 Владеет теоретическими и практическими навыками для анализа документации в области государственного и муниципального управления.	Знает основные инструменты разработки и реализации проектов в области государственного и муниципального управления, продвижения имиджа территории и формирования общественного мнения Умеет взаимодействовать с людьми и подразделениями при реализации проектов в области государственного и муниципального управления. Владеет основами работы с документацией по организации технологий муниципального хозяйства.	Тестовые вопросы Ситуационные задачи

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы, 180 часов

##### Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Тема 1. Основы системного подхода	3	1-2	2	4		1	11	
2	Тема 2. Ментальные модели	3	3-4	2	4		1	11	
3	Тема 3. Типология проблем	3	5-6	2	4		1	11	Рейтинг-контроль № 1
4	Тема 4. Проблемно-целевое управление	3	7-8	2	4		1	11	
5	Тема 5. От проблемной ситуации к проблеме	3	9-10	2	4		1	11	
6	Тема 6. Проявление проблем	3	11-12	2	4		1	11	Рейтинг-контроль №2
7	Тема 7. Эмоции и интеллект в решении проблем	3	13-14	2	4		1	11	
8	Тема 8. Анализ проблемного поля	3	15-16	2	4		1	11	
9	Тема 9. Связь между решением и проблемой	3	17-18	2	4		1	11	Рейтинг-контроль №3
Всего за 3 семестр:				18	36		9	99	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР									-
Итого по дисциплине				18	36		9	99	Экзамен (27)

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единицы, 216 часов

**Тематический план**  
**форма обучения – очно-заочная**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Тема 1. Основы системного подхода	5	1-2	2	2		1	16	
2	Тема 2. Ментальные модели	5	3-4	2	2		1	16	
3	Тема 3. Типология проблем	5	5-6	2	2		1	16	Рейтинг-контроль № 1
4	Тема 4. Проблемно-целевое управление	5	7-8	2	2		1	16	
5	Тема 5. От проблемной ситуации к проблеме	5	9-10	2	2		1	16	
6	Тема 6. Проявление проблем	5	11-12	2	2		1	16	Рейтинг-контроль №2
7	Тема 7. Эмоции и интеллект в решении проблем	5	13-14	2	2		1	16	
8	Тема 8. Анализ проблемного поля	5	15-16	2	2		1	16	
9	Тема 9. Связь между решением и проблемой	5	17-18	2	2		1	16	Рейтинг-контроль №3
Всего за 5 семестр:				18	18		9	144	Экзамен (36)
Наличие в дисциплине КП/КР									-
Итого по дисциплине				18	18		9	144	Экзамен (36)

**Содержание лекционных занятий по дисциплине**

**Тема 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.

**Тема 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.

**Тема 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).

**Тема 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.

#### **Тема 5 От проблемной ситуации к проблеме**

Субъект целеполагания. Проблема возникает тогда, когда есть цель, а 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.

#### **Тема 6 Проявление проблем**

Поиск 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.

#### **Тема 7 Эмоции и интеллект в решении проблем.**

Командная работа Командная работа целесообразна в большей степени, когда требуется системное проявление различных умений работников.

#### **Тема 8 Анализ проблемного поля**

Диагностика проблем. В результате организационной диагностики получается перечень, состоящий, как правило, из нескольких десятков проблем. Возникает вопрос: как определить главные проблемы, как их оценить и упорядочить.

#### **Тема 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.

### **Содержание практических занятий по дисциплине**

#### **Тема 1 Основы системного подхода.**

Системность означает определенность. Разбор управленческих ситуаций (Изучение основных положений системного подхода)

#### **Тема 2 Ментальные модели**

Наше несистемное мышление часто порождает проблемы преодоления стереотипов, закрепившихся в нашем сознании. Разбор управленческих ситуаций (Влияние ментальных моделей на поведение и развитие систем)

#### **Тема 3 Типология проблем**

Генезис проблемы. Деловая игра (Управления демократическим государством как система)

#### **Тема 4 Проблемно-целевое управление**

Общее уточнение исходной формулировки проблемы. Разбор управленческих ситуаций (Принятие решений в зависимости от формулировки и в условиях недостатка информации)

#### **Тема 5 От проблемной ситуации к проблеме**

Субъект целеполагания. Разбор управленческих ситуаций (Подходы к развитию системы в зависимости от формулировки цели и постановки задач)

#### **Тема 6 Проявление проблем**

Поиск проблем. Разбор управленческих ситуаций (Особенности управления системами)

#### **Тема 7 Эмоции и интеллект в решении проблем.**

Командная работа Деловая игра (Работа системы без отдельных элементов или компонентов)

#### **Тема 8 Анализ проблемного поля**

Диагностика проблем. Разбор управленческих ситуаций (Развитие систем в зависимости от качества планирования)

#### **Тема 9 Связь между решением и проблемой**

Разбор управленческих ситуаций (Выбор как форма эволюции систем)



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

### 5.1. Текущий контроль успеваемости.

№	Вопрос теста
Рейтинг-контроль 1	
1.	Укажите, что представляет собой совокупность методов изучения, создания и применения сложных технических, биологических и социальных систем 1) Системная методология 2) Системное движение 3) Тектология 4) Общая теория систем
2.	Как называется общая методология исследования, проектирования и реализации сложных систем, т.е. методологическая основа теории систем 1) Системология 2) Математическая теория систем 3) Системный подход 4) Системотехника
3.	Как называется научная дисциплина, разрабатывающая методологические принципы исследования систем 1) Теория систем 2) Общая теория систем 3) Специальная теория систем 4) Системология
Рейтинг-контроль 2	
4.	Для характеристики разновидностей материальной "природы" элементов используется понятие 1) Предмет 2) Субстрат 3) Явление 4) Объект
5.	Как называется важная составляющая системного движения, представляющая особый интерес для специалистов информатиков 1) Математическая теория систем 2) Системный подход 3) Системотехника 4) Системный анализ
6.	Эта модель отображает, из каких частей (подсистем и элементов) состоит система 1) Модель состава 2) Модель структуры 3) Модель черного ящика
Рейтинг-контроль 3	
7.	Куча камней представляет собой 1) Систему 2) Сплошную систему 3) Неорганизованную совокупность или конгломерат
8.	Часть системы, которая изучается самостоятельно, это 1) Подсистема 2) Надсистема 3) Замкнутая система 4) Гиперсистема
9.	Укажите определение структуры 1) Устойчивая картина взаимных отношений целостного объекта 2) Картина устойчивых отношений элементов в заданной системе 3) Организация связей и отношений между ее элементами 4) Все определения верны
10.	Укажите правильную последовательность: чему соответствуют левая, верхняя, правая и нижняя стороны блоков согласно методологии SADT 1) Входы, управление, выходы, механизмы

2) Механизмы, управление, выходы, входы
3) Управление, выходы, механизмы, входы
4) Управление, выходы, входы, механизмы

## 5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (экзамен).

### Список вопросов к экзамену

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;

## 5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

### Темы рефератов

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;

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература*		
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	2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/31935">http://www.iprbookshop.ru/31935</a>
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	2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/48955">http://www.iprbookshop.ru/48955</a>
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	2014	<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394022913.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394022913.html</a>
Дополнительная литература		
1. Гребенникова, А. А. Местное самоуправление в России. Некоторые вопросы становления и развития [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. А. Гребенникова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 80 с. — ISBN 978-5-4487-0053-8	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/26691">http://www.iprbookshop.ru/26691</a>
2. Маршалкович, А. С. Экология городской среды : курс лекций / А. С. Маршалкович, М. И. Афонина. — Москва : Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2016. — 319 с. — ISBN 978-5-7264-1269-6	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/23593">http://www.iprbookshop.ru/23593</a>
3. Кудряшова, Л. В. Основы государственного и муниципального управления. Часть II. Основы государственного управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Кудряшова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 153 с. — 2227-8397.	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/30157">http://www.iprbookshop.ru/30157</a>

### 6.2. Периодические издания

1. Вестник МГУ: экономика
2. Вестник Российского экономического университета им. Плеханова
3. Региональная экономика: теория и практика
4. Вестник Владимирского государственного университета имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых. Серия: Экономические науки.

### 6.3. Интернет-ресурсы

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

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа и занятий практического типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.*

Практические занятия проводятся в аудиториях 201-6, 205-6 и 207-6, оснащенных мультимедийным оборудованием.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:  
пакет MS Office (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint), Adobe Reader.



Рабочую программу составил доцент каф. СПиУЖКК \_\_\_\_\_ Посаженников А.А.  
(подпись)

Рецензент

(представитель работодателя)

Управление ЖКХ администрации города Владимира,  
заместитель начальника управления \_\_\_\_\_

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Силантьева С.В

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Стратегического планирования и  
управления жилищно-коммунальным комплексом

Протокол № 1 от 30.08.2021 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

(ФИО, подпись)

Гойхер О.Л.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена

на заседании учебно-методической комиссии направления 38.03.04 Государственное и  
муниципальное управление

Протокол № 1 от 30.08.2021 года

Председатель комиссии \_\_\_\_\_

д.э.н., профессор каф. СПиУЖКК Гойхер О.Л.

(ФИО, должность, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

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

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

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

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

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

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

в рабочую программу дисциплины

**НАИМЕНОВАНИЕ**образовательной программы направления подготовки код и наименование ОП, направленность:  
наименование (указать уровень подготовки)

Номер изменения	Внесены изменения в части/разделы рабочей программы	Исполнитель ФИО	Основание (номер и дата протокола заседания кафедры)
1			
2			

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*Подпись**ФИО*