



## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины** «Системное решение проблем» - формирование у слушателей профессиональных компетенций, предусмотренных Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент:

1. способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1);
2. готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);
3. способностью обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями (ПК-7).

### **Задачи дисциплины:**

- формирование четких и осознанных представлений о методах оценки результатов исследований актуальных проблем управления;
- изучить основы актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями;
- 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

«Системное решение проблем» - входит в раздел дисциплин по выбору подготовки предусмотренных Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент.

Знания, умения, навыки, а также компетенции системного решения проблем необходимы для любого менеджера, и являются залогом организации эффективного управления деятельностью организации.

Предметом изучения данного модуля является процесс формирования организационно-управленческих решений на основе методов и инструментов стратегического и экономического анализа, с целью повышения эффективности организационно-управленческих решений, в процессе решения проблем.

Настоящая рабочая программа курса предполагает последующее углубление и дифференциацию компетенций, полученных слушателями при осуществлении подготовки магистра по направлению «Стратегическое управление»: «Методы исследований в менеджменте», «Современный стратегический анализ», «Стратегическое управление».

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

- 1. Знать:** методы оценки результатов исследований актуальных проблем управления (ПК-7).
- 2. Уметь:** действовать в нестандартных ситуациях и нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);
- 3. Владеть** навыками к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

№ 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 (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС			КП / КР
1	Ментальные модели и типология проблем	1	1-2				7		7	-	4 час., 57.1%	
2	Анализ проблемного поля и инструменты идентификации проблем	1	3-5				7		7	-	4 час., 57.1%	Рейтинг-контроль № 1
3	Методы решения проблем	1	6-7				7		7	-	4 час., 57.1%	Рейтинг-контроль №2
4	Система обратной связи	1	8-9				7		7	-	4 час., 57.1%	
5	Проблемное целевое управление	1	10-11				8		8	-	5 час., 62.5%	Рейтинг-контроль №3
Всего				-			<b>36</b>		<b>36</b>		21/58,3	Экзамен (36)

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

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Σ общее число компетенций
		ОК-1	ОК-2	ПК-7	
Ментальные модели и типология проблем	14	+	+	+	3
Анализ проблемного поля и инструменты идентификации проблем	14	+	+	+	3
Методы решения проблем	14	+	+	+	3
Система обратной связи	14	+	+	+	3
Проблемное целевое управление	16	+	+	+	3
Экзамен	36	+	+	+	3
Итого	108				
Вес компетенции (А)		1	1	1	

#### ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ:

##### 1. Система ментальных моделей:

- описание проблемной ситуации;
- ее осмысление и понимание ее описания;
- формирование теоретической схемы проблемы;
- формулирование проблемы
- Идентификация проблем

- Барьеры решения
  - Этапы описания проблемной ситуации
- 2. Система моделирования проблемных ситуаций.**
- 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
- 3. Инструменты идентификации 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")
  - "рыбья кость" (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
- 4. Методология поиска решений.**
- формулирование главной цели, которая отражает в целом проблемную ситуацию.
  - редукция (разделение) цели на части (на подцели).
  - цели нижнего уровня вытекают из вышестоящих целей и подчиняются им.
  - на каждом уровне иерархии должен быть сформулирован полный перечень подцелей.
  - получить общую шкалу измерений для каждого уровня иерархии.
  - должны предусматривать возможность корректировок.
  - разработка альтернативных способов достижения цели.
  - этапы решения проблем
  - методы экономического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде
  - компоненты обратной связи
  - методы оценки обратной связи
  - иерархия обратной связи в современном менеджменте
  - взаимодействие со службами информационных технологий федеральных, региональных и корпоративных информационных систем

## **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, 6);
- деловые и ролевые игры (темы 4, 7, 8).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта должен быть не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не должны превышать 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**

### **Текущий контроль**

#### **Тестовые задания к рейтинг-контролю №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

### **Тестовые задания к рейтинг-контролю №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

### **Тестовые задания к рейтинг-контролю №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 эффективность принятия управленческих решений:

1. Да
2. Нет

### **Промежуточная аттестация Вопросы к экзамену**

1. Формирование системного подхода.
2. Базовые понятия системного подхода.
3. Система ментальных моделей.
4. Проблемные ситуации в современной экономике.
5. Система моделирования проблемных ситуаций.
6. Проблемная ситуация в системах управления.
7. Внутреннее целеполагание в современной организации
8. Приоритетные проблемы современной организации.
9. Инструменты идентификации проблем.
10. Методы самодиагностики.
11. Организационная диагностика.
12. Проблемы при «решении проблем».
13. Управленческая команда в решении проблем.
14. Методология поиска решений.
15. Креативное мышление.
16. Несистемные и внесистемные решения.
17. Методы групповой работы.
18. Задачи обратной связи при решении системных проблем.
19. Проблемы реализации решений.
20. Цели и задачи мониторинговых и контрольных процедур современной организации.

### **Самостоятельная работа студентов Примерная тематика научных докладов**

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

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

а) основная литература:

1. Клименко И.С. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Клименко И.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2014.— 264 с. <http://www.iprbookshop.ru/21322>
2. Балаганский И.А. Прикладной системный анализ [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Балаганский И.А.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2013.— 120 с.<http://www.iprbookshop.ru/45429>
3. Ляндау Ю.В. Стратегическое управление процессно-ориентированными организациями [Электронный ресурс]: монография/ Ляндау Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Палеотип, 2013.— 152 с. <http://www.iprbookshop.ru/48698>

б) дополнительная литература:

1. Методы оптимизации и теории управления [Электронный ресурс]: методические указания к самостоятельной работе по дисциплинам «Методы оптимизации», «Математические методы теории управления»/ — Электрон. текстовые данные.— Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2013.— 18 с. <http://www.iprbookshop.ru/22891>
2. Калужский М.Л. Общая теория систем [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Калужский М.Л.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 176 с. <http://www.iprbookshop.ru/31691>
3. Применение теории систем и системного анализа для развития теории инноваций [Электронный ресурс]/ В.Н. Волкова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2013.— 352 с. <http://www.iprbookshop.ru/43966>

### **Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

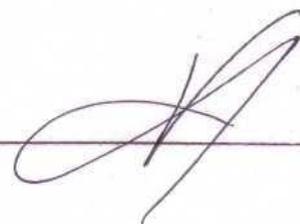
1. пакет MS Office (MS Word, MS Excel, MS Access), Adobe Reader.
2. Электронный ресурс: <http://econom.nsc.ru/jep/books/008>
3. Электронный ресурс: <http://www.allmath.ru/appliedmath/micro/metodmicro/micro.htm>
4. Электронный ресурс: <http://ecsocman.edu.ru/text/19177465/>
5. Электронный ресурс: <http://economics-online.org/theorruinstitut.htm>
6. <http://www.vsmsinfo.ru> (Всероссийский Совет местного самоуправления).

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
3. Флипчарт.
4. Компьютерный класс с современным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет.

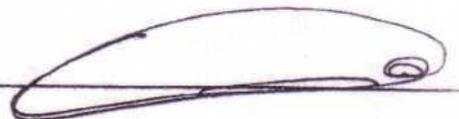
Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.04.02 «Менеджмент» и программе подготовки «Стратегическое управление»

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



Рецензент

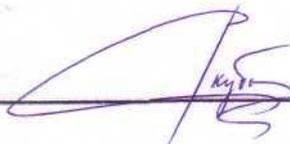
(представитель работодателя) Председатель Комитета  
по экономической политике  
администрации  
Владимирской области,  
к.э.н., Сокольских Е.В.



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

Протокол № 31 от 21.04.2015 года.

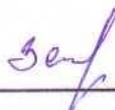
Заведующий кафедрой Скуба Р.В.



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

протокол № 5 от 21.04.2015 года.

Председатель комиссии Захаров П.Н.

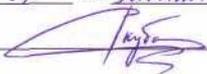


**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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 \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_

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 \_\_\_\_\_

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины  
«Системное решение проблем»  
по направлению 38.04.02 «Менеджмент»,  
программа подготовки «Стратегическое управление»,  
разработанную профессором кафедры «Экономика и стратегическое  
управление», д.э.н. Гойхером О.Л.

Рабочая программа дисциплины «Системное решение проблем» составлена в соответствии с федеральным государственным стандартом высшего образования по направлению 38.04.02 «Менеджмент» для очной формы обучения.

Содержание рабочей программы дисциплины «Системное решение проблем» соответствует современному уровню и тенденциям развития экономики.

Структура дисциплины в полной мере отвечает заявленным требованиям, отражены профессиональные компетенции, тематический план отвечает критериям учебного плана и необходимой трудоемкости.

Освоение дисциплины «Системное решение проблем» предполагает использование интерактивных форм проведения занятий, а именно видеотренинги; интерактивные инновационные игры; интерактивные игры и игровые комплексы. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта.

Учебно-методическое и информационное обеспечение соответствует передовому опыту, представлена современная литература.

Материально-техническое обеспечение дисциплины обеспечены раздаточным материалом и мультимедийными технологиями.

Рекомендую проводить постоянную работу по актуализации рабочей программы.

Разработанную рабочую программу дисциплины «Системное решение проблем» рекомендую для использования в учебном процессе в ВлГУ для студентов направления 38.04.02 «Менеджмент» очной формы обучения.

Председатель Комитета  
по экономической  
политике администрации  
Владимирской области,  
к.э.н.



/ Сокольских Е.В. / 21.04.2015г.

(ФИО)

(дата)