

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



**УТВЕРЖДАЮ**  
 Проректор  
 по образовательной деятельности  
 \_\_\_\_\_ А.А.Панфилов  
 « 27 » \_\_\_\_\_ 08 2018 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 заочная

Семестр	Трудоёмкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
IV	3,108	-	-	18	63	Экзамен – 27 час.
Итого	3, 108	-	-	18	63	Экзамен – 27 час.

## 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-6).

### **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-6).
- 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	4					3		11	-	2 / 64	
2	Анализ проблемного поля и инструменты идентификации проблем	4					3		11		2 / 64	
3	Методы решения проблем	4					3		11		2 / 64	
4	Система обратной связи	4					4		10		2 / 50	
5	Проблемное целевое управление	4					5		10		3 / 60	
Всего				-			18		63		11/60,4	Экзамен (27)

Матрица соотнесения 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-6	
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



**1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**7.1. Книгообеспеченность**

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
<b>Основная литература</b>			
1. Основы системного анализа и управления : учебник / О. В. Афанасьева, А. А. Клавдиев, С. В. Колесниченко, Д. А. Первухин. — СПб. : Санкт-Петербургский горный университет, 2017. — 552 с. — ISBN 978-5-94211-795-5	2017		<a href="http://www.iprbookshop.ru/78143.html">http://www.iprbookshop.ru/78143.html</a>
2. Диязитдинова, А. Р. Общая теория систем и системный анализ / А. Р. Диязитдинова, И. Б. Кордонская. — Самара : Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017. — 125 с. — ISBN 2227-8397	2017		<a href="http://www.iprbookshop.ru/75394.html">http://www.iprbookshop.ru/75394.html</a>
3. Чижова, Е. Н. Общая теория систем : учебник / Е. Н. Чижова, В. Е. Лазаренко, И. П. Медведев. — Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2017. — 148 с. — ISBN 978-5-361-00475-1	2017		<a href="http://www.iprbookshop.ru/80517.html">http://www.iprbookshop.ru/80517.html</a>
<b>Дополнительная литература</b>			
1. Макрусев, В. В. Основы системного анализа : учебник / В. В. Макрусев. — СПб. : Троицкий мост, 2017. — 248 с. — ISBN 978-5-9909159-5-4	2017		<a href="http://www.iprbookshop.ru/70675.html">http://www.iprbookshop.ru/70675.html</a>
2. Артюхин, Г. А. Теория систем и системный анализ. Практикум принятия решений : учебное пособие / Г. А. Артюхин. — Казань : Казанский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 166 с. — ISBN 2227-8397	2016		<a href="http://www.iprbookshop.ru/73321.html">http://www.iprbookshop.ru/73321.html</a>
3. Секлетова, Н. Н. Системный анализ и принятие решений : учебное пособие / Н. Н. Секлетова, А. С. Тучкова. — Самара : Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017. — 83 с. — ISBN 2227-8397	2017		<a href="http://www.iprbookshop.ru/75407.html">http://www.iprbookshop.ru/75407.html</a>

**7.2. Интернет-ресурсы**

- Электронный ресурс: <http://econom.nsc.ru/jep/books/008>
- Электронный ресурс: <http://www.allmath.ru/appliedmath/micro/metodmicro/micro.htm>
- Электронный ресурс: <http://ecsocman.edu.ru/text/19177465/>
- Электронный ресурс: <http://economics-online.org/theorruinstitut.htm>
- <http://www.vsmsinfo.ru> (Всероссийский Совет местного самоуправления).

**8. 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.  
Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:  
пакет MS Office (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint), Adobe Reader.  
Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.02.04 «Менеджмент»

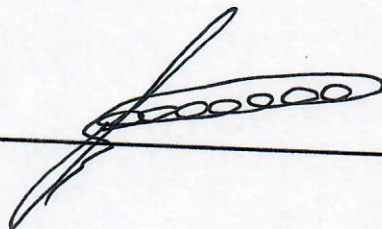
Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.04.02 «Менеджмент» и программе подготовки «Стратегическое управление»

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



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 № 1 от 27.08.18 года.

Заведующий кафедрой Гойхер О.Л.



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

протокол № 1 от 27.08.18 года.

Председатель комиссии Захаров П.Н.



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

Рабочая программа одобрена на 2019-2020 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 26.08.19 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 \_\_\_\_\_

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

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

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_