

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)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по образовательной деятельности



А.А. Панфилов

« 26 » 08 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В ГОСУДАРСТВЕННОМ И МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление  
Профиль/программа подготовки Управление городским хозяйством  
Уровень высшего образования Магистратура  
Форма обучения Очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
II	6/ 216	18	-	18	153	Экзамен (27)
Итого	6/ 216	18	-	18	153	Экзамен (27)

Владимир 2019

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Системное решение проблем» являются изучение процесса формирования организационно-управленческих решений на основе методов и инструментов стратегического и экономического анализа управления на уровне государства, региона, муниципалитета, с целью повышения эффективности организационно-управленческих решений.

Задачи:

- научиться действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения в процессе решения проблем;
- сформировать четкое и осознанное представление о методах оценки результатов исследований актуальных проблем управления;
- уметь находить и принимать организационные управленческие решения, в том числе и в кризисных ситуациях;
- научиться способности к анализу и планированию в области государственного и муниципального управления в процессе решения проблем;
- владеть методами систематизации и обобщения информации, готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Системное решение проблем» относится к дисциплинам вариативной части.

Пререквизиты дисциплины: Теория организации, Управление проектами.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ОК-2 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Частичное освоение	<ul style="list-style-type: none"><li>- Знать основные понятия социальной и этической ответственности при принятии решений, различия форм и последовательности действий в стандартных и нестандартных ситуациях, закономерности поведения индивидуумов и социальных группах;</li><li>- Уметь анализировать альтернативные варианты действий в нестандартных ситуациях, определять меру социальной и этической ответственности за принятые решения, оценивать последствия принимаемых решений;</li><li>- Владеть навыками принятия решений в нестандартных ситуациях, методами научного обоснования плана действий и его эффективной реализации.</li></ul>
ПК-14 способностью систематизировать и обобщать информацию, готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления	Частичное освоение	<ul style="list-style-type: none"><li>- Знать закономерности развития системы государственного и муниципального управления, особенности систематизации и обработки информации в сфере государственного и муниципального управления;</li><li>- Уметь систематизировать и обобщать информацию, строить соответствующие классификации, разрабатывать альтернативные варианты совершенствования государственного и муниципального управления, выявлять преимущества и недостатки разных вариантов, использовать системный и комплексный подходы при выборе наиболее рациональных предложений;</li><li>- Владеть современными методами обоснования предложений по развитию механизма государственного и муниципального управления, направленных на своевременное получение качественных результатов, определение рисков, эффективное управление ресурсами, приемами использования систематизированной и обобщенной информации для повышения уровня обоснованности предложений.</li></ul>
ПК-17	Частичное	<ul style="list-style-type: none"><li>- Знать методы гуманитарных, социальных и экономических</li></ul>

способностью использовать знание методов и теорий гуманитарных, социальных и экономических наук при осуществлении экспертных и аналитических работ	освоение	наук, закономерности эволюции теоретических представлений о социально-экономическом развитии, особенности работы аналитика и эксперта в социально-экономической сфере; - Уметь применять теоретическую и методологическую базу при реализации экспертных и аналитических работ, при обосновании экспертных оценок, выявлять наиболее существенные взаимосвязи и видеть значимые тенденции.; - Владеть концептуальными подходами к оценке информации, методами повышения эффективности экспертных и аналитических работ, способностью использовать новые теоретические знания в процессе экспертной и аналитической деятельности.
--	----------	--

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем 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, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Тема 1. Ментальные модели	1	1-2			2,2	6	1,7/77	
2	Тема 2. Типология проблем	1	3-4			2,3	6	1,8/78	
3	Тема 3. Проблемное целевое управление	1	5-6			2,2	7	1,7/77	Рейтинг-контроль № 1
4	Тема 4. Инструменты идентификации проблем	1	7-8			2,3	7	1,8/78	
5	Тема 5. Анализ проблемного поля	1	9-10			2,2	7	1,7/77	
6	Тема 6. Методы решения проблем	1	11-12			2,3	7	1,8/78	Рейтинг-контроль №2
7	Тема 7. Система обратной связи	1	13-15			2,2	7	1,7/77	
8	Тема 8. Методы поиска решений	1	16-18			2,3	7	1,8/78	Рейтинг-контроль №3
Всего за I семестр:						18	54	14/78	Зачет
Итого по дисциплине						18	54	14/78	Зачет

#### Содержание лабораторных занятий по дисциплине

1. Формирование системного подхода.
2. Система ментальных моделей.
3. Проблемные ситуации в современной экономике.
4. Система моделирования проблемных ситуаций.
5. Инструменты идентификации проблем.
6. Методы самодиагностики.
7. Методология поиска решений.
8. Управленческая команда в решении проблем.

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Системное решение проблем» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Видеотренинги (тема № 1,2);
- Разбор конкретных ситуаций (тема № 3, 5, 6);
- Деловые и ролевые игры (тема № 4, 7, 8).

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

*Текущий контроль успеваемости.*

### Рейтинг-контроль 1

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

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

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

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

1. Да
2. Нет

5. *Какой из методов исследования систем лишней:*

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

6. Эмпирические методы никак не взаимодействуют с общенаучными методами:

1. Да
2. Нет

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**

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

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

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

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

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

1. Да
2. Нет

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

1. корневые

2. узловые
3. автономные
4. результирующие

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

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

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

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

1. Да
2. Нет

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

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

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

1. Да
2. Нет

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

7. Существует правовая эффективность принятия управленческих решений:

1. Да
2. Нет

*Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет).*

**Список вопросов к зачету**

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. Методы системного исследования
7. Методы и технологии получения и обработки эмпирических данных
8. Элементы моделирования социально-экономических процессов и систем
9. Системный и не системный подход управленческого процесса
10. Критерии результативности системного и не системного подхода
11. Механизация восприятия проблемного поля
12. Критерии результативности моделирования проблемных ситуаций
13. Особенности воспроизводства, восприятия, анализа и реализации управленческих инноваций в профессиональной деятельности
14. Элементы управления бизнес-процессами и оценки их эффективности
15. Особенности формирования математической модели проблемного поля
16. Критерии результативности идентификации проблем
17. Критерии выбора надёжной управленческой команды
18. Принципы реализации система установки задач команде
19. Оценка результативности управленческой команды
20. Проблемы установления целей современной организации
21. Бессознательность и проблемное моделирование
22. Формирование проблемного поля современной организации
23. Инструменты идентификации проблем
24. Идентификационная диагностика
25. Актуальность и методы организационной диагностики
26. Барьеры руководства при решении проблемного поля
27. Задачи управленческой команды при разрешении проблем
28. Элементы управления бизнес-процессами и оценки их эффективности
29. Методы и задачи поиска решений
30. Методы творческого мышления
31. Системные и несистемные решения
32. Методы групповой работы с персоналом организации
33. Цели и задачи обратной связи
34. Барьеры при реализации решений
35. Цели и задачи мониторинговых и контрольных процедур современной организации

*Самостоятельная работа*

**Темы рефератов**

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

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. 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 лабораторного 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.

Рабочую программу составил заведующий каф. ЭСУ \_\_\_\_\_ Гойхер О.Л.  
(ФИО, подпись)

Рецензент (представитель работодателя)  
МКУ «Управление гражданской защиты города Владимира»,  
начальник управления \_\_\_\_\_ Беликов Б.Н.  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ЭСУ  
Протокол № 1 от 26.08.19 года  
Заведующий кафедрой ЭСУ \_\_\_\_\_ Гойхер О.Л.  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 38.04.04 Государственное и муниципальное управление  
Протокол № 1 от 26.08.19 года  
Председатель комиссии \_\_\_\_\_ Гойхер О.Л.  
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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 \_\_\_\_\_

## 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			

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
*Подпись* *ФИО*